

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS DE LA UNMSM: UNA EXPERIENCIA CON LIBQUAL+™

Por:

LUIS DANIEL CHIONG LANEGRA

Informe Profesional para obtener el Título Profesional
de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

Lima, 2012

A mis padres Carlos y Edith, quiénes siempre
me apoyaron y creyeron en mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	9
1.2	Antecedentes.....	10
1.3	Justificación.....	11
1.4	Objetivos.....	12
1.5	Marco teórico.....	13
1.6	Metodología.....	18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	La biblioteca universitaria.....	19
2.1.1	Finalidad de la biblioteca universitaria.....	19
2.1.2	Funciones de la biblioteca universitaria.....	20
2.1.3	Misión de la biblioteca universitaria.....	21
2.2	Los servicios en las bibliotecas universitarias.....	22
2.3	La evaluación de los servicios bibliotecarios.....	25
2.3.1	Razones de la evaluación.....	28
2.3.2	La necesidad de la evaluación.....	30
2.3.3	Niveles de evaluación.....	30
2.3.4	Criterios de evaluación.....	31
2.3.5	Métodos de evaluación.....	33
2.4	Indicadores para la evaluación de servicios.....	34
2.5	Instrumentos que permiten evaluar la satisfacción del Usuario.....	35
2.5.1	Encuesta PROIDES: instrumento aplicado a bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana.....	35
2.5.2	Instrumento para evaluar la calidad del servicio en las bibliotecas académicas de los Estados Unidos.....	37
2.5.3	Evaluación del servicio de biblioteca según la Agencia Nacional de la Evaluación y Acreditación de España.....	38
2.5.4	Evaluación de servicios de biblioteca según la norma ISO 11620.....	39
2.5.5	SERVQUAL+.....	40
2.6	LibQUAL+.....	41
2.6.1	Estudios previos del instrumento LibQUAL+.....	42
2.6.2	Aspectos relevantes del instrumento LibQUAL+.....	44

2.6.3	Dimensiones del instrumento LibQUAL+.....	45
2.6.4	La eficacia del instrumento LibQUAL+.....	47
2.6.5	Beneficios del instrumento LibQUAL+.....	48
2.6.6	Metas de LibQUAL+.....	48
2.6.7	Ventajas y desventajas de aplicar LibQUAL+.....	48
2.6.8	Formas y posibilidades de aplicar LibQUAL+.....	49

CAPÍTULO III APLICACIÓN DE LIBQUAL+ EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS DE LA UNMSM

3.1	La Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM.....	52
3.2	La Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM.....	52
3.2.2	Misión.....	53
3.2.3	Visión.....	53
3.2.4	Funciones.....	53
3.2.5	Colección.....	54
3.2.6	Usuarios.....	54
3.2.7	Servicios.....	55
3.2.8	Personal.....	57
3.2.9	Mobiliario y equipo.....	57
3.3	Método de recolección de datos.....	58
3.3.1	Población y muestra.....	59
3.3.2	Aplicación de las encuestas.....	60
3.4	Análisis de los resultados.....	60
3.4.1	Análisis de los datos demográficos.....	60
3.4.2	Análisis de las dimensiones.....	63
3.4.3	Análisis de la confiabilidad del instrumento.....	66
3.4.5	Análisis de la validez de constructo del instrumento.....	69

CAPÍTULO IV PROPUESTAS DE MEJORA EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

4.1	Gestión y estrategias.....	72
CONCLUSIONES.....		77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		78
ANEXOS		82

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla Nº 1	Servicios en las bibliotecas universitarias.	25
Tabla Nº 2	Criterios para la evaluación de servicios de información.....	32
Tabla Nº 3	Fondo documental de la biblioteca, año 2006.....	54
Tabla Nº 4	Alumnos matriculados de Pre-Grado, según E.A.P 2001 - 2006.....	55
Tabla Nº 5	Consultas por tipo usuario 2001 – 2006	57
Tabla Nº 6	Valores del Grado de Adecuación del Servicio y de la Brecha Hacia la Excelencia de los ítem, según nivel de los encuestados, año 2006.....	64
Tabla Nº 7	Confiabilidad del instrumento, según dimensión e ítem.....	67
Tabla Nº 8	Varianza total acumulada.....	70
Tabla Nº 9	Matriz de componentes rotada.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 El papel de interrelación de un servicio de información.....	23
Gráfico N° 2 Proceso administrativo.....	27
Gráfico N° 3 Distribución de los encuestados, según sexo.....	61
Gráfico N° 4 Distribución de los encuestados, según edad.....	61
Gráfico N° 5 Usa material bibliográfico.....	62
Gráfico N° 6 Usa la biblioteca vía Internet.....	63
Gráfico N° 7 Zonas de tolerancia del servicio de biblioteca.....	65
Gráfico N° 8 Zonas de tolerancia del servicio - Radial.....	66

INTRODUCCIÓN

La importancia de las bibliotecas en el ámbito académico consiste en que éstas se constituyen en uno de los núcleos de la Universidad, congregan a profesores, investigadores y alumnos involucrados en el proceso de transformar la información en conocimiento. Las bibliotecas universitarias son de muy compleja administración, allí se debe manejar y controlar grandes volúmenes de información. Asimismo, establecer servicios de información que atiendan las necesidades de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que cada segmento de esa comunidad posee características dominantes.

La actividad de la gestión de una biblioteca debe tener siempre como objetivo la consecución de los mejores resultados posibles de entre los previsibles que pudieran obtenerse como resultado de esa gestión. Por ello cobra una especial importancia en una biblioteca el proceso de obtención de las informaciones y datos derivados del ejercicio de su gestión y su valoración ponderada como vía para su gestión, esto es, los procesos de control de gestión y evaluación de las actividades de la biblioteca.

El presente trabajo tiene por finalidad evaluar el servicio brindado por la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, utilizando el instrumento LibQUAL+™, el cual permite conocer las percepciones de los usuarios sobre los servicios de la biblioteca.

El capítulo I, describe el tema a tratar, los objetivos y metodología de trabajo realizado. El capítulo II, presenta el marco teórico que respalda el trabajo abordado, donde se brinda información extraída de diversos autores, así como los antecedentes y metodología del instrumento utilizado.

El capítulo III, presenta una información breve acerca de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de

San Marcos, y muestra los resultados obtenidos después de haberse aplicado el instrumento.

Finalmente en el capítulo IV, se señalan las propuestas y conclusiones a las que se llegaron al término del presente trabajo.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Tradicionalmente, las bibliotecas se constituyen en unidades sociales que prestan servicio a una comunidad; en este sentido, actúan como sistemas sujetos a las influencias del medio ambiente y necesitan adaptarse a este para sobrevivir, además no actúan para satisfacción propia ni sobreviven aisladamente.

Uno de los factores que más influyen en el desempeño de las bibliotecas universitarias es la demanda de los usuarios, factor que en este ambiente adquiere una importancia fundamental. Las bibliotecas universitarias existen para atender a las necesidades de información de una comunidad específica, por lo tanto, cuanto más dirigidos y adecuados son los servicios y productos, mayor será el índice de satisfacción de los usuarios y, consecuentemente, mayor la importancia que se le atribuye a la unidad de información dentro de su comunidad.

En este sentido, realizamos un estudio, a través de un instrumento confiable, que permitirá medir por primera vez la satisfacción de los servicios brindados por la Biblioteca en base a la percepción de sus usuarios, lo cual contribuirá a una desarrollar una mejor gestión y administración de la misma.

Asimismo, creemos que resultará de gran utilidad utilizar el cuestionario estandarizado LibQUAL+™, un cuestionario basado en el SERVQUAL – una encuesta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad del servicio en el sector comercial – adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias y con una metodología estandarizada.

El presente estudio comprende la aplicación y análisis del cuestionario estandarizado LibQUAL+™, con la finalidad de evaluar la calidad de los

servicios brindados en la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima) desde la percepciones de los usuarios.

Finalmente, cabe señalar que en anteriores oportunidades solo se han recolectado datos cuantitativos de los servicios, por lo que este estudio revela aspectos cualitativos relevantes de cada uno de los servicios ofrecidos.

1.2 Antecedentes

LibQUAL+™ es un proyecto desarrollado por la Association Research Library (ARL) desde 1999. Según el último reporte del estudio LibQUAL+™ (2004), más de 500 bibliotecas de diferentes países del extranjero han participado en el estudio LibQUAL+™, entre las que destacan bibliotecas universitarias, bibliotecas especializadas, bibliotecas comunitarias, bibliotecas en ciencias de la salud, bibliotecas jurídicas y bibliotecas públicas.

Otro estudio de LibQual+™, es el aplicado en la biblioteca de la Universidad de Miami. La Universidad decidió participar debido a que mantiene una política de calidad en cuanto a productos y servicios. Participaron del estudio cuatro bibliotecas y la población estuvo conformada por graduados, estudiantes de pre – grado y profesorado. Los resultados mostraron que los usuarios ponían más énfasis en lo que se refiere a control de personal (dos de los ítems más valorados fueron: *la página web de la biblioteca me permite localizar la información por mi mismo y los equipos modernos me conducen fácilmente a acceder a la información que necesito*).

LibQUAL+™ tiene su origen en 1999, motivado por el deseo de la comunidad bibliotecaria en tener métodos alternativos de evaluación de servicio. El proyecto fue liderado por la Biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU), la cual venía utilizando una versión modificada del instrumento SERVQUAL – una encuesta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad del servicio en el sector comercial – para evaluar el servicio de sus bibliotecas desde los comienzos de los años noventa.

En otoño de 2000, la ARL obtuvo un fondo de 498.368 dólares por parte de la Fundación del Departamento de Educación para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE por sus siglas en inglés) con la finalidad de ayudar en el financiamiento de posteriores desarrollos del cuestionario LibQUAL+™ y perfeccionar su aplicación para alcanzar la gama completa de bibliotecas en la comunidad de la educación superior.

En nuestro país el caso más cercano es el estudio realizado por Tello (2004), quién aplicó una versión piloto de LibQUAL+™ a veinte usuarios de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, obteniendo como resultado importante valores de confiabilidad y validez aceptables, a pesar de tener una muestra muy reducida al momento de aplicar la encuesta.

LibQUAL+™ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y la recolección de datos. Entre los cuestionarios conocidos a la fecha, este instrumento destaca por sus altos niveles de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos con el Coeficiente de Alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes Principales (ACP) Así lo demuestran.

LibQUAL+™ se basa en un modelo de brecha, a fin de identificar las zonas de tolerancia del servicio brindado por las bibliotecas. Sobre esa base se pueden establecer *benchmarks* de servicios.

1.3 Justificación

La gestión de una biblioteca debe tener siempre como objetivo fundamental los mejores resultados posibles. Por ello cobra una especial importancia en una biblioteca el proceso de obtención de datos derivados de sus actividades y su valoración ponderada como vía para los procesos de control de gestión y evaluación de la actividad de esa biblioteca.

En relación con lo antes mencionado, la evaluación, a través de una herramienta confiable y validada con respaldo profesional que suministre los datos resultantes de esas actividades permitirá lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos con los que contase.

Asimismo, consideramos de vital importancia la evaluación de los servicios, en especial, de las bibliotecas universitarias mediante un instrumento estandarizado, que permita mejorar y optimizar cada uno de los procesos que se ejecutan al interior de las unidades de información.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Aplicar el instrumento LibQUAL+™ con la finalidad de conocer la calidad del servicio brindado por la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- **Objetivos específicos**

- a. Medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, sobre la base de sus percepciones.
- b. Determinar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca de Facultad de Letras y Ciencias Humanas a través de las dimensiones que mide LibQUAL+™.
- c. Proponer estrategias que permitan mejorar y optimizar los servicios ofrecidos por la Biblioteca de Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Los Servicios en las Bibliotecas Universitarias

Merlo (2005) sostiene:

Las bibliotecas universitarias, más que otros tipos de bibliotecas, están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia, que caracteriza a las bibliotecas de centros de enseñanza superior deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que atiende. La biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria (p. 15).

La importancia de las bibliotecas en el ámbito académico consiste en que ellas se constituyen en uno de los núcleos centrales de la Universidad, ya que asisten a profesores, investigadores y alumnos en el proceso de transformar la información en conocimiento. Son unidades de muy compleja administración, ya que debe manejar y controlar grandes volúmenes de información. Asimismo, establecer servicios que atiendan las necesidades de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que cada segmento de esa comunidad posee características dominantes.

Asimismo, Lancaster (1978), quien menciona sobre el papel de los servicios de información "...que la función principal de un servicio de información es la de servir de enlace entre una población particular de usuarios y el universo de los recursos de información en forma impresa o no impresa. Es decir, poner en contacto (*interrelacionar*) estas dos poblaciones en la manera más eficiente y económica posible..." (p.69).

Uno de los temas más importantes para el autor es que en la actualidad las bibliotecas universitarias cada día están asumiendo con más claridad el compromiso de calidad, pues tanto la administración como los usuarios la están demandando actualmente (Herrera-Viedma, 2007).

1.5.2 La Evaluación de los Servicios en Bibliotecas Universitarias

Una definición típica del diccionario para *evaluación* podría ser la de <<medición del valor>> de una actividad u objeto. Los autores que tratan el tema de la evaluación sin embargo, tienden a ser más precisos. Algunos señalan que la evaluación es una rama de la investigación. Otros subrayan su importancia en el proceso de toma de decisiones. Por último, algunos autores contemplan la evaluación como componente esencial para la tarea de gestión (Lancaster, 1996, p. 85).

Escalona (2004) menciona:

El proceso de evaluación es una actividad que se debe ver con objetividad, partiendo de la idea que a través de ella se van a observar los aspectos favorables de una tarea determinada y los aspectos que están limitando dicha tarea, lo que va a permitir la optimización de la misma. Asimismo, el proceso de evaluación se basa en técnicas objetivas que deben ser del conocimiento de quien administra una biblioteca, de sus jefes de departamento y de los mismos bibliotecólogos que serán objeto de este proceso, con la finalidad de aceptar sus resultados y de propiciar y participar en el mejor desarrollo de su institución (p. 71).

En materia de servicios bibliotecarios, Pagaza (1989) afirma: “La evaluación juega un papel decisivo, ya que proporciona los elementos para la toma de decisiones y con ello contribuye eficientemente al cumplimiento de las tareas del organismo al cual sirve” (p. 24).

Por su parte Zamudio (2003) manifiesta: “Adecuar o cambiar los servicios de una biblioteca son decisiones que el administrador debe asumir, por otro lado, determinar lo que se debe cambiar y cómo cambiar son acciones que deben fundamentarse en los resultados de un proceso de evaluación” (p.68).

Para saber lo que se pretende evaluar es importante conocer el tipo de evaluación que se realizara, en este caso se trata de una evaluación del servicio, cuyo objetivo según Lancaster (1980) es: “Conocer que tanto satisface el servicio de información a las necesidades de los usuarios, estableciendo dos formas de realizar esta evaluación a nivel micro y macro, específicamente la

micro evaluación es aquella que responde al análisis y diagnóstico que busca determinar el nivel actual del servicio y las acciones que podrían emprenderse para incrementar el servicio” (p. 87).

Los instrumentos a utilizar en este tipo de evaluación son por lo general:

- Cuestionarios o entrevistas que se emplean con un usuario o grupo de usuarios.
- La observación, herramienta importante porque permite determinar las actitudes de los usuarios al momento de realizar sus consultas.

Finalmente, a manera de conclusión, podemos resumir que la evaluación es una herramienta auxiliar que le permite al administrador de una unidad de información, dentro de un programa de planeamiento, verificar el desempeño de su unidad y planear los ajustes que sean necesarios para su adecuado funcionamiento.

1.5.3 Instrumentos que permiten evaluar la satisfacción del usuario en bibliotecas universitarias

La satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio de información que las bibliotecas ofrecen.

Orera (1998) señala lo siguiente:

Quando hablamos de satisfacción nos referimos a las dos vertientes que pueden revestir ésta: situación material, esto es, la coincidencia entre lo que el usuario ha solicitado y lo que recibe. Satisfacción emocional, es decir la impresión subjetiva del usuario acerca de la pertinencia de lo recibido. La amplia gama de instrumentos y pasos a seguir para realizar la evaluación del servicio, que ofrecen múltiples autores en la actualidad, es muy rica y variada; pero la mayoría de autores se basa en experiencias propias en cada caso. Así se tiene como ejemplo dos instrumentos que actualmente desarrollan las bibliotecas académicas de México y de los Estados Unidos (p. 258).

El programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) del estado de México, realizó encuesta de tipo cuestionario, para las bibliotecas de instituciones de educación superior las que consisten en 18

preguntas. Tal como menciona Verdugo (1989), “El objetivo del Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) en México, fue diseñar estrategias y llevar a cabo de programas y acciones institucionales de investigación y extensión de la cultura mexicana” (p. 36).

LibQUAL+™ (calidad del servicio de las bibliotecas) es un instrumento de evaluación que mide la satisfacción de los usuarios con el servicio de las bibliotecas académicas.

Snyder (2002) menciona:

LibQUAL+™ nació como un proyecto experimental que se basó en el instrumento SERVQUAL (calidad del servicio de las empresas) de Parasuraman. El diseño fue realizado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompon de la biblioteca de la Universidad de Texas A&M, durante el año académico 1999-2000. En la primera fase del estudio se trabajó con 12 bibliotecas académicas miembros de la Association Research Library (p. 74).

Según la Association Research Libraries (2003b) señala:

La versión actual de LibQUAL+™ consta de tres partes: la primera parte es para tener información demográfica del participante, como: sexo, edad y escuela académico profesional a la que pertenece; en la segunda parte se encuentran 13 preguntas que fueron diseñadas considerando cuatro criterios para evaluar la calidad del servicio: la importancia del servicio, la biblioteca como lugar, el control personal del usuario y el acceso a la información. LibQUAL+™ tiene tres niveles a considerar: el nivel mínimo, el nivel deseado y nivel actual percibido por el usuario; en la tercera parte hay tres preguntas cerradas que permiten conocer la apreciación final del servicio y luego una pregunta abierta para comentarios finales (p. 35).

Por su parte, la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA), ha desarrollado un *Programa de Evaluación del Servicio de Bibliotecas*, con la finalidad de evaluar los servicios según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), el cual está dividido en tres fases: evaluación interna o autoevaluación, evaluación externa y evaluación final.

Además, Alonso (2003) sostiene:

Se trata de un modelo no normativo, y cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema

de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo EFQM, el cual se divide en dos apartados:

- Los agentes facilitadores (criterios 1 - 5), que son aquellos que van a permitirnos la obtención de unos determinados resultados; y
- Resultados (criterios 6 – 9), que miden los logros alcanzados
 1. Liderazgo
 2. Política y estrategia
 3. Personas
 4. Alianzas y recursos
 5. Procesos
 6. Resultados en sus clientes
 7. Resultados en las personas
 8. Resultados en la sociedad
 9. Resultados claves (p. 23).

El Modelo EFQM tiene como base un fuerte liderazgo que se sirve de una política y una estrategia para gestionar los recursos humanos, materias y organizaciones cooperadoras con el fin de mejorar los mecanismos de producción (procesos), lo que va a revertir en una mejora de los resultados de la satisfacción en los clientes, en el personal y en la sociedad, proporcionando unos resultados clave de rendimiento de la organización, que aprende de si misma y mejora continuamente hacia la excelencia.

Asimismo, la Norma Internacional ISO 11620, *Indicadores de Rendimiento Bibliotecario*, tiene como objetivo facilitar la evaluación de bibliotecas de todas las clases. Para ello, describe un conjunto de indicadores de rendimiento y ofrece pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios y las actividades bibliotecarias, así como el uso de los recursos, sin embargo no señala cual es el mejor instrumento a utilizar.

Para realizar la evaluación de los servicios es necesario escoger el mejor instrumento que identifique y brinde resultados confiables sobre la calidad del servicio, por ello se considera a LibQUAL+™ el más adecuado debido a que demuestra ser un instrumento con indicadores sólidos de validez y confiabilidad.

1.6 Metodología

El presente trabajo es de carácter aplicativo-descriptivo desarrolla la teoría necesaria de la evaluación de los servicios de información en las bibliotecas universitarias basado en un instrumento de evaluación que permite conocer las percepciones de los usuarios sobre los servicios. Asimismo, se describe los servicios de la Biblioteca de Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

El instrumento se aplica a una muestra de usuarios de la Biblioteca de Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, mediante un cuestionario estandarizado LibQUAL +TM (ver Anexo N° 1).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 La biblioteca universitaria

Según Gómez (1998): “un axioma de la Bibliotecología aplicada a la educación superior es que la biblioteca es el corazón de la Universidad, un motor para hacerla conservadora, transmisora y creadora de saber. La biblioteca es una institución imprescindible para que la Universidad cumpla sus fines” (p. 28).

Asimismo, la *American Library Association* (1989) la define como:

Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. Para mí esta definición contiene sintéticamente algunos aspectos clave de la biblioteca universitaria, debido a que incluye la estrecha unión que debe haber entre la biblioteca y la docencia y la investigación, los dos canales principales a través de los cuales se transmite y produce el conocimiento en la universidad (p. 27).

Por su parte Merlo (2005) menciona:

Las bibliotecas universitarias, más que muchos otros tipos de bibliotecas, están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia, que caracterizan a las bibliotecas de centros de enseñanza superior deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades de informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que se atiende. La biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria. Además, cada vez es más frecuente que sean usados por personas externas, sin vínculos directo con la universidad donde se generan, que están interesados en la información y los servicios desarrollados en una determinada biblioteca universitaria. El hecho de que se ofrezcan de forma telemática y mediante acceso libre está contribuyendo a aumentar el número y el tipo de usuarios (p. 97).

2.1.1 Finalidad de la biblioteca universitaria

Orera (1998) plantea:

Los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la Universidad en su región, etc. A todo esto tiene que ayudar la biblioteca universitaria (p. 68).

La finalidad de la biblioteca universitaria ha sido definida escuetamente por Litton (1974) en los siguientes términos: “Suministrar libros, revistas y otros materiales de instrucción y; estimular la formación de un hábito vitalicio de lecturas de buena calidad” (p. 25).

Por su parte Buonocore (1978) señala:

La biblioteca universitaria debe cumplir los fines siguientes: a) Proveer de textos y fuentes de consulta a los estudiantes para atender los requerimientos de los planes de estudio, b) Proveer de libros para las necesidades de la investigación de profesores y graduados y c) Proveer de libros que contribuyan a la cultura del profesional (p. 35).

2.1.2 Funciones de la Biblioteca Universitaria

Si se acepta que las funciones de la Universidad son principalmente comunicativas e informativas (recoger, transmitir, producir, enseñar a producir información científica, humanística, social y tecnológica), será evidente la importancia de la institución mediadora en ese proceso formativo (Orera 1998).

Litton (1978) agrupa las funciones de la biblioteca universitaria de la siguiente manera:

- a) Selecciona y adquiere materiales bibliográficos y audiovisuales, esto es libros, revistas, folletos, mapas, impresos copiados fotográficamente y presentados nuevamente en las diferentes microformas, películas, discos y otros materiales que ahora figuran entre las herramientas aceptadas y apreciadas de la institución.
- b) Prepara esos materiales para el uso del público universitario, de acuerdo con los distintos procesos aprobados de la catalogación y la clasificación; y los ordena y conserva mediante la revisión y el cuidado, especialmente mediante la encuadernación, para que puedan servir indefinidamente en el trabajo de instrucción e investigación que en la institución se realiza.

- c) Suministra una esencial ayuda individual a los estudiantes y a grupos de lectores que necesitan de ella para un aprovechamiento máximo y oportuno de los recursos bibliográficos y audiovisuales de la biblioteca.
- d) Fomenta entre los estudiantes la más amplia lectura en las diferentes materias que cursan, además de promover la lectura por amor a la misma. (p. 34).

En conclusión, los trabajos y servicios que acabamos de mencionar no representan todos los que realizan las bibliotecas universitarias, pero en síntesis sirve para ilustrar las diversas e importantes funciones de la biblioteca universitaria, que coinciden íntimamente con los propósitos de la institución que las auspicia y con todo el proceso de la instrucción.

2.1.3 Misión de la biblioteca universitaria

Gómez (1998) señala que la misión de la biblioteca universitaria se pueden concretar en:

- a) Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los dos programas de estudio, etc.
- b) Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas, personales e institucionales –tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por teledocumentación– que pueda ser tanto base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- c) Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Debe estar formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades, y en general literatura gris, como biblioteca especializada.
- d) Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- e) Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- f) Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura. (p. 68).

Por su parte Litton (1974) sostiene: “La verdadera misión de la biblioteca universitaria esta referida a apoyar el programa de enseñanza y a servir como un instrumento genuino de la instrucción” (p. 26).

Finalmente, la misión de una biblioteca universitaria se puede resumir en seleccionar, coleccionar, organizar y proporcionar acceso a la información a los usuarios, en primer lugar a su grupo principal de usuarios, es decir los miembros de la institución (Poll 1998).

2.2 Los Servicios en las Bibliotecas Universitarias

Lancaster (1978) menciona sobre el papel de los servicios de información:

Que la función principal de un servicio de información es la de servir de enlace entre una población particular de usuarios y el universo de los recursos de información en forma impresa o no impresa. Es decir, poner en contacto (*interrelacionar*) estas dos poblaciones en la manera más eficiente y económica posible” (p. 53). (ver Gráfico N° 1)

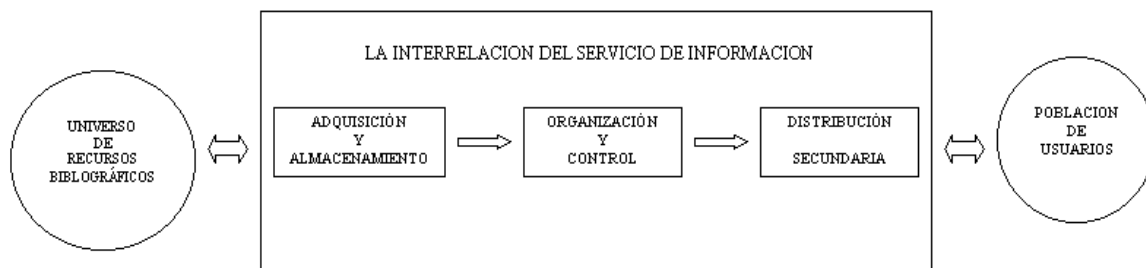
En relación con lo antes mencionado se puede mencionar que si un servicio de información desempeña un papel pasivo, su función será la de asegurar que cualquier documento requerido por un miembro de la comunidad de usuarios esté a su disposición. Por otro lado, si el servicio desempeña un papel activo, su función será la de alertar a la comunidad de usuarios sobre los documentos o datos que puedan ser de su interés.

Asimismo, Lancaster (1996), divide los servicios al público en dos grupos:

Servicios <<sobre demanda>> y servicios de <<notificación>>. Los primeros pueden considerarse servicios pasivos en el sentido de que responden a demandas más que iniciarlas. Los servicios de notificación, por el contrario, son más dinámicos: van dirigidos a informar al público sobre publicaciones u otras fuentes de información que pueden ser susceptibles de interés para aquél. Los servicios sobre demanda por su parte se dividen en dos grupos principales: servicios de suministro de documentos y de recuperación de la información. Los servicios de notificación son esencialmente servicios de recuperación o, mejor dicho, servicios de diseminación de la información (p. 76).

Gráfico N° 1

EL PAPEL DE INTERRELACION DE UN SERVICIO DE INFORMACION



FUENTE: LANCASTER, F. W. *Pautas para la Evaluación de Sistemas y Servicios de Información*. París: UNESCO, 1978.

Por su parte Merlo (2005), destaca una serie de aspectos y/o características que inciden significativamente en estos servicios:

1. **Ubicación:** los servicios bibliotecarios universitarios se prestan bien en los propios recintos, bien en forma remota, ya que para muchos de ellos no será necesario desplazarse hasta el edificio de la biblioteca. En la actualidad los servicios se orientan tanto para ser ofrecidos de forma presencial como telemática.
2. **Fondos:** las colecciones de las bibliotecas universitarias son híbridas, entendiendo por tal la suma de todos los soportes que almacenan información, ya sean impresos, electrónicos, audiovisuales o de cualquier otro tipo. En este aspecto podemos afirmar que el tipo de colección también incide en el tipo de servicios.
3. **Usuarios:** aunque la comunidad universitaria es la principal destinataria de los servicios bibliotecarios universitarios, son muchos los usuarios externos que se benefician de ellos, sobre todo de aquellos que de forma libre se ofrecen por procedimientos telemáticos. Por una parte se atenderá a usuarios en periodo de formación, por lo que sus servicios serán más tradicionales (préstamo, consulta, información); por otra parte, los profesores siguen siendo exigentes usuarios, que, en su doble calidad de investigadores y docentes, necesitan constantemente documentación variedad, tanto en su tipología como en la profundidad de sus contenidos. La biblioteca universitaria se convierte en especializada para atender a sus investigadores, lo que la obliga a organizar convenientemente servicios de información, recuperación de información y acceso al documento. Junto a estudiantes, profesores e investigadores las bibliotecas universitarias atienden también al personal de administración y servicios, quienes suelen utilizar estas bibliotecas de forma similar a como lo hacen con las bibliotecas públicas, es decir, para cuestiones de formación u ocio.
4. **Normalización:** además de la legislación existente en materia de universidades, éstas se ordenan a partir de sus estatutos, que se desarrollan en normativas complementarias. Las bibliotecas universitarias están

organizadas siguiendo reglamentos, que son a su vez completados con normas adicionales. En este tipo de normativas suplementarias se contemplan y describen los servicios que una biblioteca universitaria ofrecerá. Además, los distintos planes de calidad y los procesos de evaluación llevados a cabo en las universidades están derivando en que las bibliotecas universitarias sigan una planificación concreta, partiendo de objetivos específicos y recogiendo sus intenciones en cartas de servicios, en las cuales se expone lo que la biblioteca universitaria ofrece a sus usuarios.

5. **Acceso:** las bibliotecas siempre han prestado sus servicios a partir de la colección almacenada en sus recintos, de la cual eran propietarias. Pero en la actualidad, la propiedad de los documentos se une a la posibilidad de acceder a los mismos, independiente de si se trata de colecciones adquiridas o suscritas por la biblioteca. La biblioteca universitaria gestiona una colección de la que es propietaria, pero la amplía con las colecciones de otras bibliotecas con las que existen acuerdos de préstamo interbibliotecario, así como con recursos gratuitos disponibles en Internet y con los servicios comerciales que contrate para facilitar a sus usuarios la consulta de determinadas colecciones electrónicas. Propiedad o acceso, acceso y propiedad, son los dos grandes ejes de las políticas de desarrollo de colecciones de las bibliotecas universitarias. No sólo se ofrece aquello por lo que se ha pagado, sino también lo que es libre y lo que es posible consultar de forma provisional, mientras dure el contrato que se haya acordado con el proveedor que facilita el acceso a los recursos.

6. **Orientación:** todos los servicios bibliotecarios universitarios se destinan a apoyar la actividad educativa e investigadora de la universidad, no obstante, esa misión se orienta hacia dos grandes grupos de servicios, complementarios entre sí: aquellos que ofrecen documentos a sus usuarios y aquellos que facilitan información. Desde esta doble perspectiva se desarrollarán diversos servicios, que actuarán en uno u otro sentido, es decir, facilitando documentos o dando información. Existe una tercera orientación en la prestación de servicios en las bibliotecas universitarias, consistente en ayudar al usuario a utilizar los recursos de la biblioteca. Así pues, la consulta de documentos, el acceso a la información y la formación de usuarios son los tres ámbitos hacia los que se orientan los servicios de una biblioteca universitaria.

Por tanto, los diferentes lugares desde los que se prestan los servicios, la variedad tipológica de las colecciones con las que se cuenta, los diferentes usuarios a los que se atiende, los distintos procedimientos de normalización y organización, los singulares sistemas de acceso y la triple orientación de las actividades que se llevan a cabo son las notas que definen a los servicios actuales de las bibliotecas universitarias.

Tabla N° 1
Servicios en las Bibliotecas Universitarias

1. Consulta de documentos	2. Préstamo de documentos
3. Acceso al documento	4. Equipos e instalaciones
5. Reprografía y reproducción	6. Formación de usuarios
7. Formación de colecciones	8. Actualización bibliográfica
9. Información bibliográfica	10. Referencia
11. Acceso a colecciones electrónicas	12. Acceso a recursos externos
13. Biblioteca digital	14. Apoyo a la docencia
15. Atención al estudiante	16. Extensión cultural

Fuente: Merlo Vega, José Antonio. Servicio bibliotecarios para la comunidad universitaria. En Orera Orera, Luisa (ed). *La Biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005.

Los datos de la tabla anterior ofrecen de forma resumida los servicios de las bibliotecas universitarias, algunos de los servicios que se mencionan son de obligado cumplimiento, aunque otros son solo reflejo de la capacidad que están demostrando las bibliotecas universitarias para apoyar las labores de estudio, docencia e investigación.

2.3 La Evaluación de los Servicios Bibliotecarios

Una definición típica del diccionario para *evaluación* podría ser la de <<medición del valor>> de una actividad u objeto. Los autores que tratan el tema de la evaluación sin embargo, tienden a ser más precisos. Algunos señalan que la evaluación es una rama de la investigación. Otros subrayan su importancia en el proceso de toma de decisiones. Por último, algunos autores contemplan la evaluación como componente esencial para la tarea de gestión (Lancaster, 1996, p. 85).

En materia de servicios bibliotecarios, Pagaza (1989), afirma: “La evaluación juega un papel decisivo, ya que proporciona los elementos para la toma de decisiones y con ello contribuye eficientemente al cumplimiento de las tareas del organismo al cual sirve” (p. 35).

Arriola (2003) afirma:

Es un procedimiento que permite a la Unidad de Información conocer la adecuación de sus servicios, sus rendimientos, sus fallos, etc. La evaluación debe estar ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo proceso de gestión bibliotecaria que se alimenta con los resultados.

En un sentido amplio podemos hablar de evaluación:

- Inicial o Previa: Cuando se inicia un proceso de planificación, lo que hemos llamado más que evaluación “análisis de la situación inicial de la biblioteca”.
- Procesal, continua, concurrente: Cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento.
- Finalista a posteriori (p. 65).

Asimismo, Sánchez (2005) menciona:

Evaluar implica valorar el desenvolvimiento del servicio y su relación con los objetivos que persigue. No solo se evalúan las acciones que se establecen entre quien ofrece y quien recibe el servicio, sino también todos los procesos que son necesarios para que se realice un servicio y que son de la competencia de las instituciones que brindan el servicio (p. 97).

Por su parte Escalona (2004) sostiene: “La evaluación es una parte fundamental del proceso administrativo de cualquier sistema, institución o actividad, ya que interviene en el inicio y final de dicho proceso” (p. 45).

De acuerdo a lo antes mencionado podemos concluir los pasos para una adecuada evaluación de los servicios bibliotecarios:

- a) Planeación. Es la primera fase dentro del proceso administrativo, y es donde se realiza una evaluación diagnóstica en la que se analiza y se selecciona una relación de hechos referentes a la situación actual de la institución o sistema a estudiar o evaluar, (para los bibliotecólogos cualquier sistema o unidad de información o actividad bibliotecaria).

Por su parte la ALA (1989), determinó ocho pasos para la planeación bibliotecaria:

1. Se debe considerar a la comunidad en que se desenvuelve la unidad de información.
2. Evaluar los recursos y los servicios bibliotecarios actuales
3. Determinar el papel de la unidad de información en su comunidad

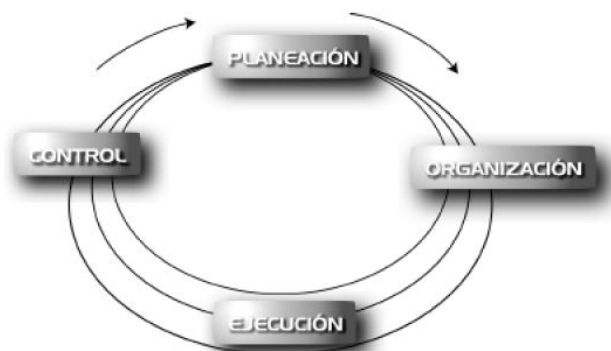
4. Determinar los objetivos y las prioridades
5. Desarrollar y evaluar las estrategias para el cambio
6. Implementar las estrategias
7. Monitorear y evaluar los procesos logrados con los objetivos
8. revisar y poner al día los objetivos y prioridades (p. 29).

El conjunto de estos ocho pasos dará una evaluación inicial objetiva para poder tomar decisiones en las siguientes fases.

- b) Organización. En esta fase se establecen las relaciones efectivas entre los recursos materiales, financieros y humanos de tal forma que se pueda trabajar con efectividad para lograr los objetivos institucionales.
- c) Ejecución. Aquí se pone en acción todo lo planeado y organizado.
- d) Control. Es en esta fase en la que se va a evaluar lo que se está ejecutando, para determinar los logros alcanzados y comparar con lo que se tenía planeado, detectando las fallas y corrigiéndolas.

Como se puede observar, la evaluación está involucrada en la primera y última fase del proceso, ya que al realizar la evaluación final, nuevamente se planean las acciones a seguir para corregir los problemas detectados y continuar con las fases siguientes.

Gráfico N° 2
El Proceso Administrativo



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al Gráfico N° 2, el proceso administrativo tiene un flujo circular espiral, porque de hecho no se regresa al punto de partida sino que se va evolucionando, perfeccionando las acciones en cada ciclo.

Todos estos puntos de vista son, desde luego, en gran medida compatibles. Más aún, todos ellos tienden a destacar el carácter *práctico* de la evaluación. En el caso de las bibliotecas universitarias, Arriola (2003) considera:

La evaluación fundamentalmente debe ser atendida como un proceso necesario para mejorar la calidad de las unidades de información. El proceso de evaluación pone de relieve *qué está ocurriendo y por qué* y aporta datos válidos de cómo son las situaciones y los hechos que son objeto de estudio (p. 28).

2.3.1 Razones de la Evaluación

Según Lancaster (1996), existen varias razones por las que los responsables de la gestión de una biblioteca deberían realizar una evaluación de los servicios que proporcionan:

- a) Una es simplemente la de establecer una especie de <<cota>> para mostrar el grado de rendimiento del servicio. Si se efectúan cambios en los servicios, los efectos pueden medirse comparando con la cota previamente establecida.
- b) Una segunda razón, probablemente menos corriente, es compara el rendimiento de varias bibliotecas o servicios. Dado que para que una comparación de este tipo resulte válida es necesario que se usen los mismos instrumentos de evaluación, el número de aplicaciones posibles de este tipo de estudio tiende a ser bastante limitado.
- c) La tercera razón para evaluar un servicio de información es simplemente justificar su existencia. Un estudio de justificación es un análisis de los beneficios del servicio o el análisis de la relación entre los beneficios y los costes.
- d) La cuarta razón es identificar las posibles fuentes de error o ineficiencia que existen en un servicio con vistas a incrementar el nivel de rendimiento en el futuro (p. 63).

El hecho es que la evaluación es un elemento esencial para la buena gestión de cualquier empresa. La quinta Ley de Ranganathan¹ proporciona la

¹ La quinta ley de Ranganathan es: la *biblioteca es un organismo en expansión*.

principal justificación para las actividades de evaluación. “Un crecimiento saludable implica la adaptación a las condiciones cambiantes y esa adaptación implica la evaluación con el fin de determinar los cambios que es preciso efectuar para conseguirla, así como la mejor manera de llevarlos a cabo” (Lancaster, 1996, p. 67).

Por su parte Pujol (1995) en su manual *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*, menciona una serie de razones por las que las bibliotecas, como cualquier otro servicio público, deben abordar la tarea de la evaluación de su rendimiento. El manual enumera los siguientes razones:

- 1) Planificar: conocer qué está consiguiendo la biblioteca y establecer los objetivos y prioridades para el futuro.
- 2) Comunicación: explicar el rendimiento del servicio a toda la organización (equipo directivo, personal y usuarios).
- 3) Resolver problemas antes de que surjan: en lugar de reaccionar tarde a una crisis, identificar áreas problemáticas y analizar sus causas.
- 4) Tomar decisiones a partir de datos pertinentes para cada decisión y poder así prever los resultados de diferentes decisiones.
- 5) Controlar el progreso: ¿se están cumpliendo los objetivos propuestos? Permite además evaluar las prioridades de acción futura.
- 6) Justificar la asignación de recursos en relación con lo que se va consiguiendo. (p. 39).

Según Sánchez (2005), las razones que conllevan a evaluar los servicios de información en una biblioteca universitaria son los siguientes:

- a) Medir el resultado (impacto, efectividad, eficiencia) de los servicios de la biblioteca.
- b) Saber si logran los objetivos planeados, descubrir fallos y arreglarlos.
- c) Cuantificar y explicar los resultados de la biblioteca a las autoridades financieras, justificar la existencia de la biblioteca, realizar nuevas peticiones de recursos. Es decir, mejorar servicios, saber que hacemos y rendir cuentas.
- d) Presión económica para gestionar mejor en tiempos de crisis.
- e) Facilitar el cambio organizacional de la biblioteca.

2.3.2 La Necesidad de la Evaluación

Lancaster (1996) afirma:

La evaluación no constituye un fin en sí misma. Debe llevarse a cabo con unos objetivos predefinidos. Esto significa generalmente que en un estudio se debe diseñar para responder a una serie de preguntas específicas y conseguir datos que permitan realizar mejoras en el sistema. La evaluación puede resultar cara si es difusa y carece de objetivos bien definidos, pero no tiene por qué ser irracionalmente cara si se enfoca con claridad. Es más, la inversión que se realiza en un estudio de evaluación serio puede justificarse complementemente si los resultados muestran lo que es necesario hacer para mejorar la eficacia o la relación coste - eficacia del servicio o cómo se ajusta a las necesidades actuales de la comunidad (p. 94).

En mi opinión esto conduce a un punto muy importante. Para que sea útil, el estudio de evaluación debe ir más allá de la mera adjudicación de una “puntuación” a un servicio de biblioteca. Debe proporcionar datos que reflejen los cambios de esa puntuación cuando las condiciones cambian. Dicho de otro modo, un estudio deberá demostrar bajo qué condiciones el rendimiento de la biblioteca es alto y bajo cuáles es bajo, permitiendo, de este modo, la identificación de las mejores vías para mejorar dicho rendimiento.

Por otra parte, Lancaster (1996), menciona: “La biblioteca debe verse como una interfaz entre los recursos de información disponibles y la comunidad de usuarios a la que sirve. De este modo, cualquier evaluación aplicada a la biblioteca deberá preocuparse de determinar hasta que punto cumple esta función de intermediaria” (p 98).

2.3.3 Niveles de la Evaluación

Según Lancaster (1978, 1996) un servicio de información o cualquiera otra clase de servicio, puede ser evaluado en 3 niveles:

1. Evaluación de efectividad:

Evaluación de efectividad es evaluación de la satisfacción de los usuarios. Este tipo de evaluación determinará qué tan bien el servicio de información satisface las necesidades de los usuarios. Sin embargo, y con mucha frecuencia, es te tipo de evaluación se limita a considerar “*cuan satisfactoriamente*” el servicio satisface las demandas (necesidades expresadas) de los usuarios, ignorando por completo las necesidades latentes (o no expresadas).

2. Evaluación costo-efectividad:

La evaluación costo-efectividad es aquella que relaciona las medidas de efectividad con las medidas de costo, es decir, los costos necesarios para alcanzar un grado de eficacia determinado dentro de un servicio de distribución. Por lo tanto, está relacionado con la optimización en la distribución de los recursos.

3. Evaluación costo-beneficio:

Un estudio costo-beneficio relaciona los costos de ofrecer un servicio con los beneficios de contar con este servicio. De nuevo, este binomio puede mejorarse aumentando los beneficios sin que crezcan los costes o reduciendo los costes sin que disminuyan los beneficios. A largo plazo, sin embargo, los estudios costo-beneficio intentan demostrar que los beneficios derivados de un servicio sobrepasan a los costos necesarios para proporcionarlo.

2.3.4 Criterios de Evaluación

Orera (1998) señala algunos criterios para la evaluación de las bibliotecas de las universidades:

- Planificación.
- Adecuación del presupuesto.
- Adecuación de los recursos humanos.
- Adecuación de la colección.
- Adecuación de los edificios y equipamientos.
- Acceso y disponibilidad.
- Preservación y conservación.
- Uso de los recursos.
- Adecuación de los servicios.

Lancaster (1978) afirma: “Los criterios de evaluación deben ser lo suficientemente idóneos para medir tanto el grado de éxito en la optimización de la exposición/accesibilidad, como para establecer los diversos factores de costo y tiempo que son asociados a las medidas de éxito” (p. 36).

Por lo tanto, los servicios de información al igual que otros tipos de servicios, deben ser evaluados en base a factores de tiempo, costo y calidad.

Tabla Nº 2

Criterios para la Evaluación de Servicios de Información	
1. COSTO	<ul style="list-style-type: none"> - Cobros directos - Esfuerzo requerido
2. TIEMPO DE RESPUESTA	
3. CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Alcance (calidad de completo) - Acierto - Precisión - Actualización - Precisión de los datos
4. COSTO-EFECTIVIDAD (COSTO / CALIDAD)	<ul style="list-style-type: none"> - Costo por ítem relevante - Costo por nuevo ítem relevante (proporción costo / actualización)

Fuente: LANCASTER, F. W. Pautas para la Evaluación de Sistemas y Servicios de Información. París: UNESCO, 1978.

En la Tabla Nº 2 y bajo éstos encabezamientos se agrupan los criterios considerados de mayor importancia para la evaluación de los servicios de información.

Según Arriola (2003): “El criterio, es un principio valorativo que regula las manifestaciones del objeto de la medición. Esas manifestaciones se presentan en varias dimensiones, entre otras: eficiencia, eficacia, relevancia y efectividad, etc.” (p. 37)

A continuación pasamos a detallar cada una de las dimensiones:

1. Alcance: Este concepto se refiere a la amplitud del alcance de la función o el servicio. Dentro del alcance podemos medir que cantidad de usuarios viene a la biblioteca por día, por mes, por semana, etc.

2. Eficiencia: Entendemos por eficiencia al uso óptimo que hace una institución o un programa de los recursos, con el fin de conseguir que los procesos conduzcan al logro de los objetivos. Otra cosa que se puede medir es la eficiencia del servicio o de la función.

3. Eficacia: Es la capacidad que tiene la institución de cumplir con sus objetivos propuestos. La eficacia debe ser entendida como la correspondencia entre los objetivos logrados, por una institución o por un programa, con las necesidades, expectativas y demandas sociales.

4. Calidad: Es un concepto abstracto y relativo (de carácter comparativo). Es multidimensional, por la pluralidad de sus componentes.

5. Utilidad: Es el grado de apropiación que resulta útil

6. Relevancia: Se manifiesta a través de la pertinencia, el impacto y la oportunidad con las que la Institución cuenta. Debe ser concebida como el reflejo de los fines de la Institución.

Por su parte Sánchez (2005), menciona los siguientes criterios de evaluación:

- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Costos
- Proceso de selección de los documentos
- Cantidades
- Cubrimiento
- Documentos recuperados
- Documentos recuperados relevantes

2.3.5 Métodos de evaluación

Según Lancaster (1996):

El método de evaluación de un servicio de información puede ser subjetivo u objetivo. Los estudios subjetivos –basados en opiniones– no dejan de ser valiosos ya que es importante conocer lo que piensa la gente acerca de un servicio. Pero la evaluación será de más valor si es analítica y busca un diagnóstico, intentando descubrir cómo podría mejorarse el servicio, y es difícil fundamentar un estudio de este tipo en meras opiniones (p.38).

Por lo tanto, en general, se deberían seguir criterios y procedimientos objetivos. Los resultados de un estudio deberían ser cuantificables

2.4 Indicadores para la Evaluación de Servicios

Una consecuencia de la influencia de la gestión de la calidad total en las empresas, es que hoy en día existe una necesidad latente por aplicar indicadores de medida o establecer mediciones que permitan controlar cualquier resultado en las empresas.

Por esta razón, Salguero (2001) afirma “Cualquier compañía que se encuentre en un mercado competitivo y que quiera tener éxito debe revisar y actualizar sus indicadores de medida” (p. 32).

En la comunidad bibliotecaria se define a los indicadores de rendimiento como una proposición cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos. En otras palabras, un indicador sirve para comparar lo que la biblioteca está haciendo (rendimiento) con lo que está establecido (misión) y con lo que quiere alcanzar (metas) (Pool, 1998).

Coincidentemente con lo expuesto en los párrafos anteriores Maére y Mouet (1998) citados por Alonso (1999) sostienen que:

Las bibliotecas, en general, y las universitarias en particular, siempre han recogido datos relativos a sus colecciones, infraestructuras y actividades; sin embargo, estas tareas de recolección de datos se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de la biblioteca, ni se orientaban a la toma de decisiones para la mejora de los servicios. Por lo tanto, existirán así dos posibles enfoques en las metodologías de evaluación: el vinculado a la planificación y la gestión de calidad, y aquel que se limita a reflejar cuantitativamente la situación de los servicios (p. 38).

Por su parte Fuentes (1999) afirma que las variables que pueden ser objeto de medición en las unidades de información son los siguientes:

- Usuario
- Infraestructura
- Información/Colección
- Mobiliario/Equipo
- Tecnología
- Recursos Humanos
- Servicios
- Gestión
- Documentos/Instrumentos técnicos formativos
- Promoción /Marketing

Resumiendo, se diría que en la actividad está además extendida la idea de que para medir el rendimiento de una biblioteca se precisan indicadores de naturaleza estrictamente cuantitativa como indicadores cualitativos, como son los utilizados para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. Utilizar ambos tipos de indicadores permitirá obtener una descripción más completa de todos los aspectos del rendimiento de la biblioteca.

2.5 Instrumentos que permiten evaluar la satisfacción del usuario

Según Tello (2004) sostiene: “La diversidad de instrumentos para realizar una evaluación del servicio, es en la actualidad muy rica y variada, pero, en sí, se basan de las experiencias propias de cada caso de logros que se quieran lograr” (p. 42).

A continuación, se describe la aplicación de instrumentos de evaluación que permiten medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio en bibliotecas académicas.

2.5.1 Encuesta PROIDES: instrumento aplicado a bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana

Se trata de un cuestionario de 18 preguntas las cuales están dirigidas a estudiantes, profesores e investigadores. Los criterios para desarrollar este instrumento fueron cuatro:

- 1) La accesibilidad, se refiere a la existencia de los materiales ya la recuperación de la información.
- 2) Actualización, donde se determina si la biblioteca influye en el avance del conocimiento y los adelantos tecnológicos.
- 3) Oportunidad, es saber si responde a las necesidades de información de los usuarios.
- 4) Variedad, que responde a las modalidades que la biblioteca tiene para llegar a sus usuarios.

Los cuatro criterios planteados anteriormente guardan una estrecha relación con los servicios, o de otra manera, constituye el motor de éstos y le dan sentido (Verdugo Sánchez, 1989).

Las preguntas efectuadas en el cuestionario son 18 y cerradas, exceptuando la número 4 que responde a una explicación breve del servicio. La característica principal del cuestionario es “que es un instrumento que proporciona a las bibliotecas de enseñanza superior de la república mexicana la necesidad de hacer objetiva la satisfacción o insatisfacción de los usuarios” y como ejemplo se tiene el caso del sistema bibliotecario de la Universidad de Aguascalientes, el cual efectuó el cuestionario a una muestra de 200 estudiantes y obtuvo que el 50% de los alumnos está satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca y otro grupo específica que la biblioteca requiere mejorar ciertos aspectos del servicio como lo detallan en la pregunta 13 cuando se refiere a la disponibilidad de los materiales en el tiempo oportuno muchos respondieron no estar satisfechos; igual ocurre en la pregunta número 5 en

relación a los servicios que proporciona la biblioteca, que no son todos los que requieren los alumnos.

El manual de este instrumento fue desarrollado, como lo indica Verdugo Sánchez (1989), dentro del Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) en México, cuyo objetivo fue diseñar estrategias y realizar programas y acciones institucionales que coadyuven al mejoramiento del servicio educativo superior y como punto principal detallan el fomento a los servicios bibliotecarios el cual busca mejorarlos para servir de apoyo a los programas, de investigación y extensión de la cultura mexicana.

2.5.2 Instrumento para evaluar la calidad del Servicio en bibliotecas académicas de los Estados Unidos

El instrumento, según Meter Hernon (1996): “Fue desarrollado en la década de los 90 y tiene como base al instrumento de evaluación SERVQUAL (calidad del servicio en las empresas), el cual es aplicado desde varios años al sector empresarial. Este instrumento permite evaluar la calidad del servicio en bibliotecas académicas: sus recursos y contenidos, la organización, el desarrollo, desempeño del personal encargado y los sistemas o soportes técnicos del servicio” (p. 34).

Este instrumento tiene como origen a un instrumento confiable y su aplicación se realiza a un grupo focal donde se debe seguir cinco pasos o fases, las cuales encierran relación entre sí, y necesitan un tiempo prudencial. En la cuarta fase se aplica un cuestionario a los participantes y en la fase final o quinta se revelan los resultados. Cada fase consta de una serie de instrucciones las cuales deben ser aplicadas para su mejor desenvolvimiento.

Actualmente, se desconoce el desarrollo de este instrumento en alguna biblioteca académica. Pero este instrumento de carácter exploratorio ha sido presentado por la *Association of Research Libraries* (ARL) en una conferencia

realizada en Texas, en mayo de 1995, proponiendo a las 190 bibliotecas asistentes su aplicación y desarrollo del mismo (Hernon, 1996).

2.5.3 Evaluación del servicio de biblioteca según la Agencia Nacional de la Evaluación y Acreditación de España (ANECA)

La Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) ha desarrollado un *Programa de Evaluación del Servicio de Bibliotecas*, con la finalidad de evaluar los servicios según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), el cual está dividido en tres fases: evaluación interna o autoevaluación, evaluación externa y evaluación final.

Según Alonso (2003) menciona:

Se trata de un modelo no normativo, y cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo EFQM, el cual se divide en dos apartados:

- Los agentes facilitadores (criterios 1 - 5), que son aquellos que van a permitirnos la obtención de unos determinados resultados; y
- Resultados (criterios 6 – 9), que miden los logros alcanzados
 - 10. Liderazgo
 - 11. Política y estrategia
 - 12. Personas
 - 13. Alianzas y recursos
 - 14. Procesos
 - 15. Resultados en sus clientes
 - 16. Resultados en las personas
 - 17. Resultados en la sociedad
 - 18. Resultados claves (p. 23).

El Modelo EFQM tiene como base un fuerte liderazgo que se sirve de una política y una estrategia para gestionar los recursos humanos, materias y organizaciones cooperadoras con el fin de mejorar los mecanismos de producción (procesos), lo que va a revertir en una mejora de los resultados de la satisfacción en los clientes, en el personal y en la sociedad, proporcionando

unos resultados clave de rendimiento de la organización, que aprende de sí misma y mejora continuamente hacia la excelencia.

2.5.4 Evaluación de servicios de biblioteca según la Norma ISO 11620

La norma internacional ISO 11620: Indicadores de Rendimiento Bibliotecario, tiene como objetivo facilitar la evaluación de bibliotecas de todas las clases. Para ello, describe un conjunto de indicadores de rendimiento y ofrece pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios y las actividades bibliotecarias, así como el uso de los recursos.

El cuerpo de la norma se abre con una explicación de su alcance y ámbito de aplicación. Tras una definición precisa de los términos empleados, se aclaran los criterios de evaluación y el marco descriptivo de los indicadores, y se explica cómo emplearlos.

Algunos indicadores de rendimiento agrupados por tipos son los siguientes:

- **Uso y disponibilidad de la biblioteca.**

- Porcentaje de inscripciones en la biblioteca
- Asistencia a los actos de la biblioteca per cápita
- Visitas a la biblioteca per cápita
- Porcentaje de usuarios activos
- Puestos de lectura per cápita

- **Uso y disponibilidad de materiales.**

- Circulación per cápita
- Porcentaje de títulos localizados
- Porcentaje de materias localizadas

- Porcentaje de localización por hojear
- Velocidad de suministro
- Media ponderada por hora de apertura semanales

- **Acceso a los materiales.**
 - Capacidad básica de la biblioteca para suministrar materiales

- **Análisis de la colección.**
 - Encuesta de fracasos en la búsqueda sobre catálogo
 - Tasa de crecimiento anual a los usuarios
 - Documentos que circulan y no circulan
 - Porcentaje: tasa de crecimiento o decrecimiento que tiene un determinado recurso en la biblioteca durante un año

- **Sección de referencia.**
 - Transacciones de referencia per cápita
 - Porcentaje de transacciones finalizadas

- **Indicadores de costos.**
 - Aplicables a todos los servicios de la biblioteca (préstamo, adquisiciones, referencia, etc)

2.5.5 SERVQUAL

Tal como menciona Synder (2002):

LibQUAL+™ nace como un proyecto experimental que se basó en el instrumento SERVQUAL de Parasuraman, que es el estándar de la industria para medir la calidad del servicio en el sector empresarial privado. SERVQUAL evalúa cinco criterios: lo tangible, relevante, la seguridad, la confiabilidad y las

impresiones en el servicio. Criterios que fueron considerados para elaborar el primer diseño de LibQUAL+™ en el año 2000 (p. 6).

Así LibQUAL+™ como proyecto experimental emergió de un diseño realizado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson de la Biblioteca de la Universidad de Texas A&M durante el año académico 1999-2000, usando como base al SERVQUAL y efectuando, a modo de prueba, la primera encuesta a 12 bibliotecas académicas miembros de la Association Research Library (ARL) en abril y mayo del año 2000. Dicha encuesta se basó en 41 preguntas, 22 tomadas de SERVQUAL y 19 diseñadas para el instrumento, en total se dividían en 8 dimensiones: seguridad, la atención, la biblioteca como lugar, la relevancia, responsabilidad, los medios tangibles, instrucciones y la confianza personal.

2.6 LibQUAL+™

LibQUAL+™ tiene su origen en 1999, motivado por el deseo de la comunidad bibliotecaria de tener métodos alternativos de evaluación². El proyecto fue liderado por la biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU), quienes venían utilizando una versión modificada del instrumento SERVQUAL -una encuesta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad del servicio en el sector comercial- para evaluar el servicio de sus bibliotecas desde los comienzos de los años noventa.

Snyder (2002) menciona:

En otoño del 2000, la *Association Research Library* (ARL) obtuvo un fondo de 498.368 dólares por parte de la Fundación del Departamento de Educación para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE) con la finalidad de ayudar en el financiamiento de posteriores desarrollos del instrumento LibQUAL+™ y perfeccionar su aplicación para alcanzar el espectro completo de bibliotecas en la comunidad de la educación superior (p.5).

² Considero importante mencionar que aparte del estudio LibQual+™ también existe otro método importante desarrollado por la Internacional Organization for Standarization (ISO), llamado "ISO 11620: Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas". Asimismo, un estudio aplicado en la Biblioteca de la Universidad de Trento (Italia), observó que la puesta en práctica de esta norma es demasiada onerosa y desperdiciadora de tiempo, pero que a su vez la medida de funcionamiento ha demostrado ser una herramienta útil y versátil para la administración de la Biblioteca.

2.6.1 Estudios previos del instrumento LibQUAL+™

Al desarrollar este punto, tenemos que mencionar el estudio piloto que realizó la Universidad de Texas A&M en conjunto con otras 12 instituciones³ en el año 2000, debido a que representa un hito en la cultura del LibQual+™. “En este estudio, a través de un correo electrónico enviado a los participantes seleccionados de manera aleatoria, se les invitó a completar el formulario” (Thompson, 2000, p. 166).

Hitchingham (2002) manifiesta:

Un año después, en Virginia Tech se aplicó el estudio LibQual+™ a una muestra de alumnos de pre – grado, graduados y profesorado⁴, a quienes se les envió la encuesta por correo electrónico, obteniéndose después una tasa de respuesta baja. Luego de analizar los resultados, se observó que había cuatro ítem [ítem: 11(-0.49), 14(-0.05), 36(-0.03) y 39(-0.10)] que reflejaban valores negativos y que se referían a dimensiones tales como: biblioteca como lugar, acceso a la información y control personal. En este sentido, debido a que existía una brecha muy grande entre los valores deseados y los percibidos del servicio se tomaron las medidas necesarias de: mejorar los recursos de colección, renovar la biblioteca para el óptimo uso de los espacios y desarrollar servicios que entrenen al usuario para el control independiente para su interacción con la información. Asimismo, en este estudio se observó un aspecto particular en cuanto a las percepciones por género (p.50).

Por su parte Sessions (2002) afirma:

Otro estudio de LibQual+™, es el aplicado en la biblioteca⁵ de la Universidad de Miami. La Universidad decidió participar debido a que mantiene una política de calidad en cuanto a productos y servicios. Participaron del estudio cuatro bibliotecas y la población estuvo conformada por graduados, estudiantes de pre – grado y profesorado. Los resultados mostraron que los usuarios ponían más énfasis en lo que se refiere a control de personal (dos de los ítems más valorados fueron: *la página web de la biblioteca me permite localizar la información por mi mismo* y *los equipos modernos me conducen fácilmente a acceder a la información que necesito*). Cabe resaltar que durante la puesta en marcha del estudio se encontraron algunos inconvenientes⁶. En cuanto a los

³ Las otras instituciones fueron universidades de Arizona, California, Connecticut, Houston, Kansas, Michigan, Minnesota, Pennsylvania, Pittsburg, Washington, York y Virginia Tech.

⁴ Entiéndase por profesorado a los docentes que trabajan enseñando a tiempo completo y a los que realizan investigación en la facultad.

⁵ La biblioteca de Miami está conformada por cuatro bibliotecas, una colección especial, dos archivos y un depósito de otras tres universidades.

⁶ Se evidenciaron algunos cuestionamientos tales como: dificultad en la obtención de la lista de correos electrónicos, insatisfacción al momento de responder las encuestas (56 ítems), molestia por parte de los alumnos con el número de correos electrónicos enviados (4 mensajes) y dificultad en la explicación del estudio al personal de la biblioteca.

valores bajos, éstos se concentran en la dimensión de biblioteca como lugar, debido a que no cubre sus expectativas mínimas. Finalmente, la medida que se tomó fue la de renovar la infraestructura de las bibliotecas (p. XX)

Asimismo, en el año 2003, se aplicó el estudio LibQual+™ a veinte instituciones en Gran Bretaña y Escocia. En esta oportunidad, la encuesta tenía solamente 22 ítem, en comparación con las encuestas usadas para los años 2000 y 2001 que tenían más de 40 ítems. La redacción de algunos de los 22 ítem fue alterada para adecuar al lenguaje del Reino Unido⁷. El estudio estuvo dirigido a responder 2 preguntas concretas:

- a) ¿LibQUAL+™ genera valores confiables en la administración del Reino Unido?
- b) ¿LibQUAL+™ genera valores de validez en la administración del Reino Unido?

Ante estas dos preguntas, cabe resaltar el comentario de Parasumaran en una reciente capacitación sobre SERVQUAL y LibQUAL+™, en enero de 2003, llevado a cabo en la *American Library Association* (ALA) en Philadelphia, quién dijo: “LibQUAL+™ no es solo un estudio, es una herramienta que permite avanzar internamente en cambios basados en información. Aunque el amplio protocolo puede ser en sí mismo transformado considerando la cultura de las bibliotecas, es también importante establecer que los valores del LibQUAL+™ tienen una razonable integridad psicosométrica a través de un amplio conjunto de realidades.”

Sobre el estudio, el análisis de los resultados determinó una población (n) equivalente a 6,773 encuestados, el *Alpha de Cronbach* fue de 0.9400 para todas las escalas. En conclusión, los valores hallados respaldan nuevamente la integridad del protocolo a pesar de los cambios realizados por el idioma en algunos ítems.

⁷ Por ejemplo, para la versión del protocolo en el inglés británico “*library staff*” ha sido sustituido por “*employees*”.

En relación con lo mencionado en párrafos anteriores, podemos concluir que a luz de los resultados de los estudios aplicados con el LibQUAL+™, en diferentes años desde que empezó el proyecto, la herramienta se ha refinado con el tiempo, hasta llegar alcanzar niveles de alta confiabilidad y validez necesarios para su respaldo en futuras investigaciones⁸. Por otra parte hemos visto que LibQUAL+™ revela las debilidades que presentan nuestros servicios bibliotecarios y a su vez permite la corrección y/o mejora de los mismos.

Asimismo, Lancaster (1996) manifiesta:

La biblioteca es vista como una interfaz entre los recursos de información disponibles y la comunidad a la que sirve. De este modo, cualquier evaluación aplicada a la biblioteca debería preocuparse de determinar hasta qué punto cumple esta función de intermediaria. Finalmente, consideramos importante la práctica de estos estudios con la finalidad de fomentar una cultura de calidad y a la vez provea capacidades de desarrollar *benchmarking*” (p. 42).

2.6.2 Aspectos relevantes del instrumento LibQUAL+™

La información sobre LibQUAL+™ se encuentra disponible en diversas investigaciones que se han publicado desde su puesta en marcha hasta la actualidad. Para efectos del presente estudio, nosotros tomaremos como marco referencial lo manifestado por Cook (2000, 2001, 2001a, 2001b, 2004), quién considera los siguientes aspectos relevantes:

- 1) LibQUAL+™ es sólo una de las once maneras diferentes de escuchar a nuestros clientes, es llamado también como “*encuesta de mercado total*” por Berry (1995). Berry (1995) recomendó usar múltiples métodos para escuchar a nuestros usuarios, asimismo enfatiza que continuar con la recolección de información es necesario. Estudios transaccionales, encuestas de mercado total e investigaciones sobre servicios deberían siempre estar presentes.
- 2) LibQUAL+™ esta basado en un modelo de 22 ítem⁹ de SERVQUAL, herramienta desarrollada por Parasuraman y Zeitham. SERVQUAL ha sido usado en cerca de 100 tesis y más de 1,000 artículos de investigación. Sin embargo, SERVQUAL ha estado mostrando medidas que particularmente no

⁸ Investigaciones aplicadas a diversos contextos culturales y lingüísticos. Según el reporte del 2004, el estudio había sido completado por más de 112,000 usuarios de 202 instituciones de los países de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Australia, Francia, Suecia y los Países Bajos.

⁹ El significado de la palabra *ítem* equivale a decir *pregunta*.

son relevantes para las bibliotecas (por ejemplo: *tipo de ropa que usa el personal de biblioteca*).

- 3) Los 22 ítem finales del LibQUAL+™ estaban desarrollados a través de diferentes estudios cuantitativos de la amplia gama de los 56 ítem. Estos 56 ítem fueron identificados siguiendo investigaciones cualitativas de entrevistas realizadas con estudiantes de bibliotecas de diferentes universidades.
- 4) En concordancia, la valoración de la calidad, es absolutamente crítico demostrar que los valores de la valoración puedan medir algo (medir cosas triviales). En psicometría, la propiedad de medición de la información de algo es llamada “fiabilidad”. En estudios previos, los valores proporcionados por el LibQUAL+™ han mostrado repetidamente ser confiables.
- 5) Incluso, cuando los valores de la valoración son probados como fiables, esto adicionalmente debe mostrar que los valores de medición han pretendido construcciones. En psicometría, la propiedad de medición de información de algo pretendido es llamado “validez”. Una herramienta primaria en tales pruebas implica el uso del método estadístico llamado *factor de análisis*. Varios métodos han sido empleados en estudios previos y han demostrado que los valores del LibQUAL+™ son válidos.
- 6) Existen dos maneras básicas de interpretar el LibQUAL+™. En primer lugar, los valores sobre las percepciones pueden ser comparados con los valores sobre lo mínimo que se puede aceptar y los valores en cuanto a lo deseado en el servicio; esto es llamado como la “*zona de tolerancia*”. En segundo lugar, normas estadísticas pueden ser usados para caracterizar factualmente que porcentaje de usuarios o instituciones genera bajas categorías de percepción. Porque si miles de usuarios o cientos de instituciones han participado en los estudios de LibQUAL+™, estos han generado tablas por el protocolo. No es posible cuando solamente se recolecta información de estudio local.

2.6.3 Dimensiones del instrumento LibQUAL+™

LibQUAL+™ examina las opiniones de los usuarios en base a la medición de las expectativas de la calidad del servicio en cuatro dimensiones:

- 1) **Importancia del Servicio**¹⁰: Esta dimensión esencialmente reúne tres de las dimensiones del servicio identificado por el SERVQUAL:
 - *Confianza*, el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza y confianza.
 - *Empatía*, el afecto individualizado en la atención brindada a los usuarios por los empleados.

¹⁰ Una pregunta que mide esta dimensión sería: *la cortesía mostrada por los empleados* (ítem nº 1).

- *Sensibilidad*, la efectiva disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (Cook, 2001).

Si aplicamos estos factores a la biblioteca, podríamos decir que están en función del conocimiento y cortesía que tiene el personal bibliotecario, la atención y ayuda personalizada que ofrecen los bibliotecarios a los usuarios.

- 2) **Control Personal**¹¹: Se refiere a la capacidad que posee el usuario al momento de utilizar la página web y los servicios, de manera adecuada, que ofrece la biblioteca. También se puede entender como el dominio que debe poseer el usuario al momento de buscar una información.
- 3) **Biblioteca como Lugar**¹²: Deriva de un concepto trascendental del SERVQUAL. El concepto original se ha definido tradicionalmente como la apariencia de facilidades físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación. En el caso de las bibliotecas, el concepto está referido a la valoración de la habilidad para encontrar requerimientos comunes para espacios útiles de estudio, cooperación o reuniones, a menudo especialmente importante para los alumnos de pre – grado (Cook, 2001).

En relación con lo antes mencionado, se puede destacar que esta dimensión alude a la infraestructura y al uso de los ambientes de la biblioteca como espacios de estudio.

- 4) **Acceso a la Información**¹³: Es otra dimensión que surgió con el proceso de las entrevistas realizadas. El acceso esta asegurado a través de la disposición que tiene las colecciones en el local. Estas colecciones

¹¹ Una pregunta que mide esta dimensión sería: *el acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco* (ítem nº 8).

¹² Una pregunta que mide esta dimensión sería: *un ambiente (o espacio) tranquilo para trabajo individual* (ítem nº 7).

¹³ Una pregunta que mide esta dimensión sería: *las colecciones impresas con adecuada cobertura de información* (ítem nº 12).

son capaces de atraer a investigadores y sostener estudios de graduados. Sin embargo, el énfasis está ubicado en la disponibilidad que tiene la información a la hora de las necesidades de los usuarios. En ese contexto, el formato de la información comienza a perder su importancia. Por lo tanto, las colecciones locales fuertes disponibles en localizaciones físicas accesibles, y el acceso oportuno a los recursos distantes con entrega de documento eficaz son todos los componentes que conforman esta dimensión (Cook, 2001).

En este punto se relaciona con la ubicación de la colección; y la posibilidad de ubicar y acceder a la colección libremente sin barrera alguna ante una necesidad de información.

2.6.4 La eficacia del instrumento LibQual +TM

Según Edgar (2006): “La evaluación de la calidad de los servicios, a partir de la percepción de los usuarios, nos permite modificar o reafirmar las políticas de gestión de la calidad de nuestros servicios” (p. 2).

LibQual+TM confirma la teoría trabajada por Parasuraman y Berry (1985), donde la calidad de los servicios viene dada en relación con la percepción que tienen los usuarios de los servicios ofrecidos.

LibQual+TM es una herramienta cualitativa de evaluación frente a la mayoría de las herramientas empleadas de carácter cuantitativo. No hemos de olvidar que son los usuarios y la satisfacción de sus necesidades de información nuestro objetivo como unidades de información, y los servicios y productos ofrecidos por las unidades de información tiene que mantener un nivel elevado de calidad.

2.6.5 Beneficios del instrumento LibQual+™

Edgar (2006) menciona:

Los beneficios obtenidos con el uso de LibQual+™ Por las bibliotecas, permite comprobar e identificar cómo son valorados sus servicios por los usuarios; facilita comprar el propio servicio de calidad con los servicios de otras bibliotecas participantes y, a partir de la referenciación (benchmarking), llegar a una mejora de los servicios. Un objetivo importante es trabajar en las expectativas recogidas de los usuarios, para lograr servicio de gran calidad o investigar la posibilidad de crear nuevos servicios (p. XX).

2.5.6.6 Metas de LibQual+™

Según Cook (2006), las metas que se desean alcanzar con LibQual+™ son:

- a. Convertirse en una herramienta que permita determinar la calidad del servicio de biblioteca.
- b. Desarrollar mecanismo y protocolos de evaluación para las bibliotecas.
- c. Identificar las mejores prácticas en el abastecimiento del servicio de biblioteca.
- d. Establecer un programa para la calidad del servicio en las bibliotecas miembros de la ARL.

2.6.7 Ventajas y desventajas de LibQual+™

Según Sales (2006), menciona algunas ventajas y desventajas de la herramienta **LibQual+™**, las cuales se detallan a continuación:

a) Ventajas:

- La herramienta LibQual+™ permite observar la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios ofrecidos por las unidades de información.
- La herramienta LibQual+™ permite realizar puntos comparación en lo que se refiere a satisfacción de los usuarios ya sea entre las unidades de información de la misma institución u otras instituciones, siempre y cuando éstas utilicen LibQual+™.
- La herramienta LibQual+™ es el único instrumento confiable y validado por la *Association Research Library* (ARL), que permite medir la calidad de los servicios de las bibliotecas.

b) Desventajas:

- La parte de la evaluación técnica lo realiza tomando como base la percepción de los usuarios, la cual para tener una mayor precisión debería ser realizada por un especialista o académico.
- No se puede determinar de manera completa los diferentes niveles de satisfacción que experimenta el usuario al interactuar con cada uno de los servicios.
- LibQual+™ hace hincapié en el correcto papel de la autosuficiencia y satisfacción del usuario, sin embargo deja de lado las necesidades de los usuarios en cuanto a la asistencia y ayuda del profesional de la información.

2.6.8 Formas y posibilidades de aplicar LibQual+™

Ferrer (2006), menciona:

Desde sus inicios LibQual+™ ha sido aplicado en forma electrónica, mediante una interfase web y con un protocolo de transferencia de información que permite realizar las preguntas a los usuarios sobre la biblioteca. Es decir, se realiza el envío del cuestionario a través del correo electrónico de los usuarios seleccionados aleatoriamente, el cual una vez completado, se reenvía directamente al servidor central de LibQual+™ en una base de datos. Posteriormente, los datos son analizados, y los informes resultantes permiten conocer la calidad percibida por los usuarios de los servicios para cada una de las bibliotecas participantes en el proyecto (p. XX).

Por otra parte, en lo que respecta a “La aplicación no electrónica de la encuesta, es decir cuando se aplica en forma presencial y con el soporte impreso de la encuesta, se han desarrollado de la misma forma con la diferencia de que la recolección y análisis de datos implica invertir mayor tiempo” (Edgar, 2004).

Perkins (2004), menciona algunos aspectos positivos al momento de aplicar la encuesta LibQual+™ tanto de manera electrónica como no electrónica:

a) LibQual+™ vía no electrónica:

- La creación del instrumento no electrónico es mucho más fácil, no necesita el desarrollo de páginas web, cuenta con una base de datos potencial de los encuestados.
- Un mejor control sobre el aspecto estandarizado del instrumento no electrónico, sin ajustes de navegadores, procesadores, monitores y plataformas de hardware.

- Un mejor control del ambiente de prueba estandarizado del instrumento no electrónico, con tiempo y localización constante y sin ningún hardware múltiple, software o conexiones del Internet.
- El instrumento no electrónico puede incluir a grupos de personas con recursos económicos limitados, algunas minorías raciales y étnicas, individuos de una educación más baja, y más viejas en categorías de edad que estén por debajo de lo representado debido a que no tienen acceso a una computadora o a Internet.
- La muestra entera puede tener acceso al instrumento no electrónico, mientras que algunos individuos no pueden tener acceso al hardware ni aplicaciones del software del instrumento basado vía web.
- Control de la muestra representativa de la población general, bajo una administración no electrónica (sin la auto-selección de las direcciones web para los individuos o los grupos de discusión electrónicos).
- Control del llenado completo del instrumento no electrónico, con una tasa de respuesta más alta.
- Control del instrumento no electrónico con solo respuestas, por el encuestado o el miembro del grupo sin la necesidad de un software sofisticado.
- Bajos costos de labor al empezar con el hardware, software, programación y capacitación.
- El conocimiento en informática no es necesario.
- Baja el riesgo de las incertidumbres con las interferencias técnicas.
- Al comenzar el proyecto, el instrumento no electrónico tiene costos materiales más bajos.
- Ninguna diferencia significativa en lo que se refiere a la psicometría (estructura, factor de confiabilidad) de los basados en web contra los no electrónicos, poca diferencia en la categoría de respuesta de los encuestados.

b) LibQual+™ vía electrónica:

- Permite incorporar texto, imagen y sonido dentro del mismo instrumento.
- Permite accesos más grandes de poblaciones y geográficamente amplía la muestra deseada con intereses especiales para mejorar la generalización de los resultados.
- Menos empleo de recursos humanos para el servicio de fotocopia del instrumento, redacción, codificación y verificación de datos.
- El envío del instrumento a la muestra, la recepción de las respuestas, la entrada de datos y el análisis se realiza en corto plazo.
- Menos recursos materiales de papel y tinta.
- Se requiere laboratorios de cómputo con equipos no muy sofisticados.

- Directa transmisión de datos cuantitativos y cualitativos electrónicamente con más precisión.
- Potencial de precisión y transmitir directamente los resultados de la encuesta a un sitio web.

CAPITULO III

APLICACIÓN DE LIBQUAL+ EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS DE LA UNMSM

3.1 La Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM

“La Facultad de Letras y Ciencias Humanas tuvo su origen en la Facultad de Artes; la cual fue una de las dos facultades con las que se inauguró la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el 2 de enero de 1533. La inauguración se efectuó en la Sala Capitular del Convento Dominico del rosario, siendo el primer rector fray Juan Bautista de la Roca, prior del Convento de Santo Domingo. Cabe destacar que la Universidad fue creada por la Real Cédula dada en Valladolid el 12 de mayo de 1551” (Valcárcel 1961)

Actualmente “sólo existen tres facultades que preceden de la época colonial...: Letras y Ciencias Humanas (ex Artes)..., Derecho (refundición de Leyes y Cánones) ... y Medicina ...”. “En suma, históricamente la Facultad de Letras y Ciencias Humanas es la más antigua de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y asimismo la facultad decana de América” (Valcárcel 2001, p. 23)

A lo largo de todos estos años la Facultad ha formado un significativo número de profesionales en sus diferentes especialidades, muchos de los cuales han realizado aportes trascendentales al cultivo de las Humanidades en nuestro país.

3.2 La Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas

La biblioteca de la Facultad de Letras se creó en el llamado Seminario de la facultad de Letras, con una colección de aproximadamente 3 000 volúmenes y que perteneció inicialmente a la orden de los jesuitas. Su sede se

ubicó en lo que hoy es el centro Cultural de la Universidad (La Casona) hasta el año 1962. Fue en ese año que se traslado a la Ciudad Universitaria, lugar en el que se encuentra actualmente. Miranda (2002).

La biblioteca está al servicio de las seis escuelas académico profesionales que conforman la facultad: Arte, Bibliotecología y Ciencias de la Información, Comunicación Social, Filosofía, Lingüística y Literatura, además de los Institutos de Investigación y de la Unidad de Post Grado.

3.2.2 Misión

Contribuir y apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunidad de alumnos de las diversas escuelas de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

3.2.3 Visión

Ser la mejor biblioteca del sistema universitario en brindar servicios de calidad a los usuarios a través de una información actualizada y oportuna.

3.2.4 Funciones

La biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas desempeña las siguientes funciones:

- Selecciona, procesa y adquiere material bibliográfico y hemerográfico
- Atender a los diversos usuarios en sus necesidades de información-

- Facilita el uso de herramientas que mejoran las búsquedas de información a través de diversos servicios: lectura en sala, préstamo a domicilio, consulta en línea (Internet), catálogos bibliográficos, servicio de Internet, entre otros.

3.2.5 Colección

La colección está constituida por obras cuya temática corresponde a cada una de las escuelas académico profesionales a las que sirve, además de obras de administración y Computación. Está ubicada en estanterías de acceso cerrado. (Ver Tabla N° 3)

Tabla N° 3
Fondo Documental de la Biblioteca, Año 2006

Materiales	Cantidad
Libros y folletos (vol.)	33,471
Material antiguo y valioso (vol.) Publicados hasta 1920	1,306
Publicaciones periódicas	2,781
Tesis (títulos)	1,523
Casetes y discos compactos	225

Fuente: UNMSM. Unidad de Estadística e Informática

Respecto al fondo documental, debemos mencionar que está constituido, prioritariamente, de material impreso. Asimismo, el material audiovisual es escaso.

3.2.6 Usuarios

La biblioteca está al servicio de los alumnos de pre y post grado, y de los docentes de la Facultad, pero amplía sus servicios para atender a lectores procedentes de otras instituciones de educación superior aunque con las

limitaciones de horario que señala la “Guía del usuario”. Los usuarios son atendidos por el personal auxiliar desde un mostrador que separa la sala de lectura y los depósitos. Aquí se realizan los préstamos de libros, devoluciones y consultas de los usuarios.

La sala de lectura de la biblioteca tiene un área de 167 m² y cuenta con 80 puestos de lectura distribuidos en 13 mesas para 4 lectores cada una y 4 mesas para 7 lectores, los docentes e investigadores son atendidos en un lugar adyacente a la secretaría que cuenta con mesas y sillas para tal fin.

Como se puede apreciar en la Tabla N° 4, el número de alumnos matriculados en la facultad varió de la siguiente manera:

Tabla N° 4
Alumnos matriculados de pre grado según E.A.P. 2001 - 2006¹⁴

EAP	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Literatura	342	368	389	416	438	456
Filosofía	209	235	256	277	297	321
Lingüística	259	278	297	324	358	389
Comunicación Social	687	689	682	684	698	754
Arte	251	255	267	264	282	312
Bibliotecología	372	389	403	425	447	498

Fuente: UNMSM. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Oficina de Matrícula

3.2.7 Servicios

La biblioteca presta los siguientes servicios, los cuales están señalados en la “Guía del Usuario”

- a. Lectura: Consiste en el préstamo de libros, folletos, tesis, material antiguo (publicados hasta 1920), material de referencia y publicaciones periódicas en los ambientes de la biblioteca y hemeroteca

¹⁴ Cabe señalar que el presente estudio se llevó a cabo a fines del año 2006 y comienzos del año 2007

respectivamente. Para acceder a este servicio los usuarios deben presentar la papeleta de lectura interna y el carné de lector. (Ver Tabla N° 5)

- b. Préstamo a domicilio: Posibilita a los usuarios utilizar los libros y folletos fuera de la biblioteca. Están exceptuados de este servicio las colecciones de enciclopedias, diccionarios, tesis, obras únicas, obras valiosas y publicaciones periódicas. A los alumnos se les presta un libro hasta por 3 días; para los docentes el préstamo es de un máximo de tres libros por una semana.
- c. Internet y correo electrónico: Se ofrece en dos salas, una para los profesores y otra para los alumnos. Los alumnos pueden hacer uso de este servicio por una hora al día, previa separación del turno.
- d. Búsquedas automatizadas: El catálogo de libros, contenido en la base de datos LETRAS, puede ser consultado por los usuarios desde las 2 terminales de computadoras ubicadas en la sala de lectura.
- e. Búsquedas en catálogos manuales: En este caso el usuario debe realizar las búsquedas en los ficheros por Autores y por Temas, los cuales contienen fichas catalográficas ordenadas alfabéticamente.
- f. Grabación e impresión: Se graba en disquetes y se imprime la información obtenida de Internet, previo pago en la Caja de la Facultad.
- g. Servicio de información para invidentes: Este servicio aún es incipiente. A los invidentes se les prestan libros hablados en casetes, y reciben ayuda de alumnos voluntarios de las diferentes escuelas.
- h. Ropería: Los maletines, bolsos o mochilas de los usuarios permanecen en los casilleros ubicados a la entrada de la sala de lectura y son custodiados hasta que el lector se retire de ella.

Tabla Nº 5
Consultas por tipo de usuario, 2001-2006¹⁵

Tipo de Usuario	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Alumnos*	59,098	60,355	59,166	60,574	59,440	59,379
Docentes	655	783	697	735	783	902
Administrativos	59	73	62	55	73	33
Visitantes	3,620	3,755	3,489	3,269	3,755	571
Total	62,532	64,966	63,414	64,633	62,432	60,885

Fuente: UNMSM. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Dirección de Biblioteca

*Incluye post-grado y egresados.

Como podemos apreciar en la tabla anterior la mayoría de las consultas de material bibliográfico provienen de los alumnos internos de la; en segundo lugar se encuentra los usuarios visitantes que en su mayoría corresponden a alumnos de otras universidades

3.2.8 Personal

El personal está conformado por:

Un jefe, licenciada en Bibliotecología; una secretaria; dos bachilleres en Bibliotecología responsables del procesamiento de la colección; una empleada administrativa encargada del control del personal contratado, de apoyo y de la supervisión de los servicios de lectura de la biblioteca y hemeroteca; 1 auxiliar responsable de las adquisiciones y 4 auxiliares responsables de los servicios.

3.2.9 Mobiliario y equipo

La biblioteca posee el mobiliario básico que le permite desarrollar sus actividades con cierto grado de comodidad. Está conformado por: escritorios,

¹⁵ Cabe señalar que el presente estudio se llevó a cabo a fines del año 2006 y comienzos del año 2007

muebles para computadora, estantes de madera para las herramientas de trabajo que se usan en el procesamiento técnico de la colección, estantería metálica ranurada para los libros que conforman el acervo bibliográfico de la biblioteca, archivadores verticales, sillas y sillones, mesas de trabajo, mesas para la sala de lectura con cubierta de formica, ficheros metálicos y de madera, vitrinas, armarios metálicos, escaleras de aluminio y de madera, mostradores rectangulares para la atención en la sala de lectura y en la sala de internet, un mostrador con casilleros interiores en la ropería, etc.

También dispone de los siguientes equipos: 38 computadoras Pentium III, 2 escáner, 3 impresoras láser, 3 impresoras matriciales, máquinas de escribir metálicas y eléctricas, 1 teléfono, 3 extintores de incendios, ventiladores de techo.

3.3 Método de recolección de datos

En la presente investigación se pretende aplicar el cuestionario LibQUAL+™, el cual posee una metodología estandarizada para el análisis y la recolección de datos. LibQUAL+™ analiza las opiniones de los usuarios en cuatro componentes o dimensiones: importancia con el servicio (atención brindada por el personal de biblioteca), control personal (capacidad de manejo de los recursos de la biblioteca), biblioteca como lugar (percepción sobre el ambiente de la biblioteca) y acceso a la información (disponibilidad del material bibliográfico).

La encuesta presenta tres partes: información demográfica, 13 ítem del LibQUAL+™ propiamente y preguntas de carácter general que buscan responder en función al nivel mínimo del servicio que el encuestado considera aceptable, el nivel deseado que el encuestado desearía encontrar y el nivel percibido que el encuestado considera que la biblioteca ofrece actualmente; el encuestado deberá marcar en una escala del 1 al 9 según la respuesta a la pregunta.

3.3.1 Población y muestra

La población de estudio está conformada por un promedio¹⁶ de 6,937 usuarios mensuales que consultaron los diversos servicios de la biblioteca durante el año 2005¹⁷. Asimismo, la fórmula aplicada fue la siguiente:

$$n = \frac{p \cdot q}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{p \cdot q}{N}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Desviación estándar (para un intervalo de confianza de 95,55 es 1,96)

p = Proporción de la población, para este caso como se desconoce se asume 0,50)

q = 1 – p

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar, en este caso +/- 5%

N = Tamaño de la población, en este caso 6,937

Reemplazando:

$$n = \frac{(0,50) \cdot (0,50)}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,50) \cdot (0,50)}{6937}}$$

$$n = \frac{0,25}{\frac{0,0025}{3,8416} + \frac{0,25}{6937}} \quad n = 364,0$$

¹⁶ Entiéndase por la división del total de consultas realizadas en el año 2005 y divididas entre nueve meses.

¹⁷ Cabe señalar que el presente estudio se realizó a fines del año 2006 y comienzos del año 2007

El tamaño de la muestra es de 364 usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.3.2 Aplicación de las encuestas

Las encuestas se distribuyeron en la sala de lectura, durante el periodo de abril a julio del presente año, a los usuarios conforme hacían uso del servicio. Para efectos de este estudio la encuesta fue suministrada en soporte impreso. La tabulación de los datos se realizó utilizando el programa Microsoft Excel con la finalidad de ordenar y administrar los datos recolectados en las encuestas; y para el análisis de los resultados obtenidos, producto de la tabulación, se utilizó el programa estadístico SPSS v. 12.

Para analizar la validez de constructo se utilizó el Análisis de Componentes Principales - ACP usando rotación Varimax y el análisis de confiabilidad fue medido con el coeficiente alfa de Cronbach.

3.4 Análisis de los resultados

Para analizar el análisis de las respuestas emitidas por los encuestados, se utilizó el programa estadístico SPSS¹⁸ en su versión 12.0 y en idioma español para *Windows* y el programa Microsoft[®] Excel.

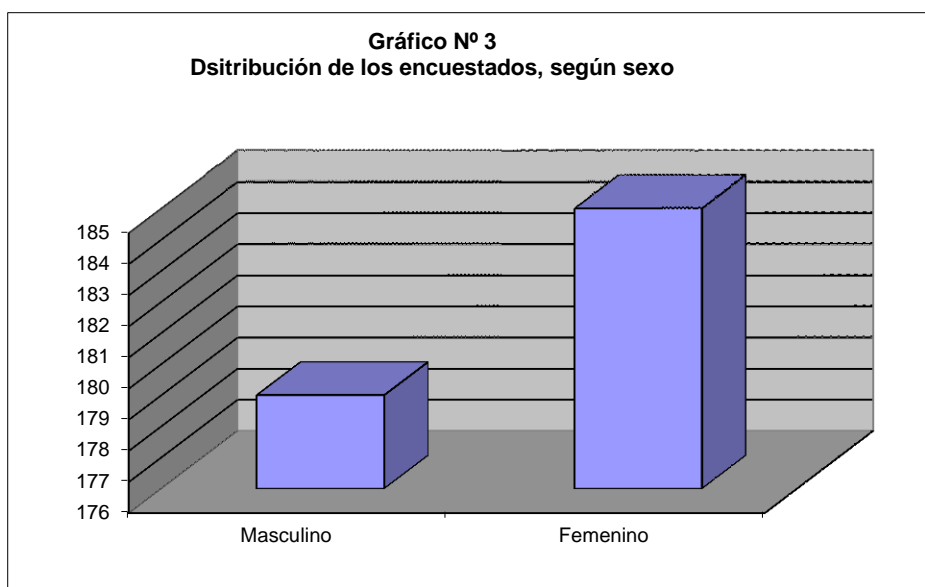
3.4.1 Análisis de los datos demográficos

Los 364 participantes¹⁹ en ésta fase del cuestionario LibQUAL+™ representaron la gama de grupos de usuarios de la biblioteca de la Facultad de

¹⁸ El *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) permite realizar una gran variedad de análisis estadísticos.

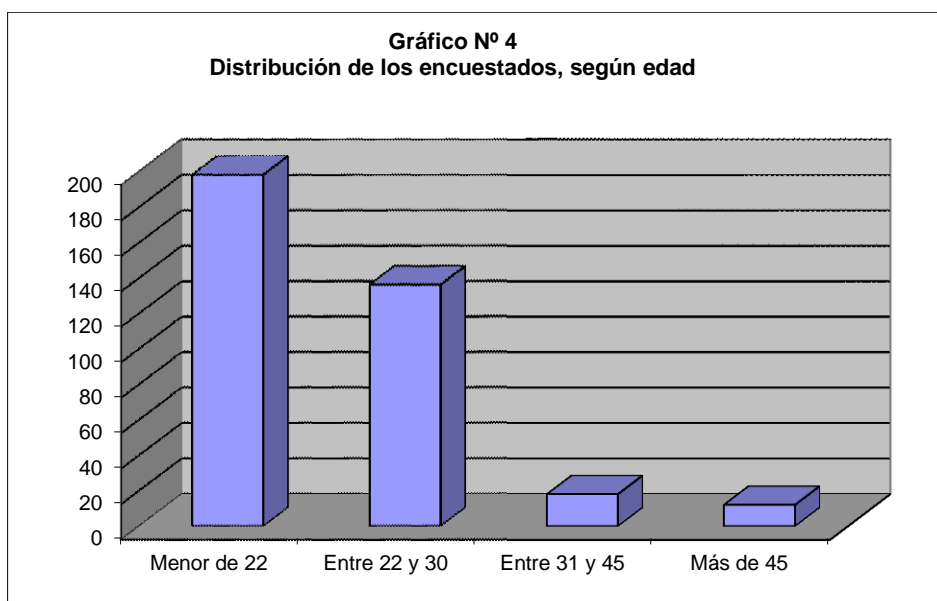
¹⁹ Entiéndase a la muestra seleccionada al momento de aplicar la encuesta.

Letras y Ciencias Humanas; entre ellos se encontraban: estudiantes de pre-grado (81.9%), estudiantes de post-grado (11.1%), profesores de pre-grado (0.7%), profesores de post-grado (1.4%) e investigadores (2.3%).



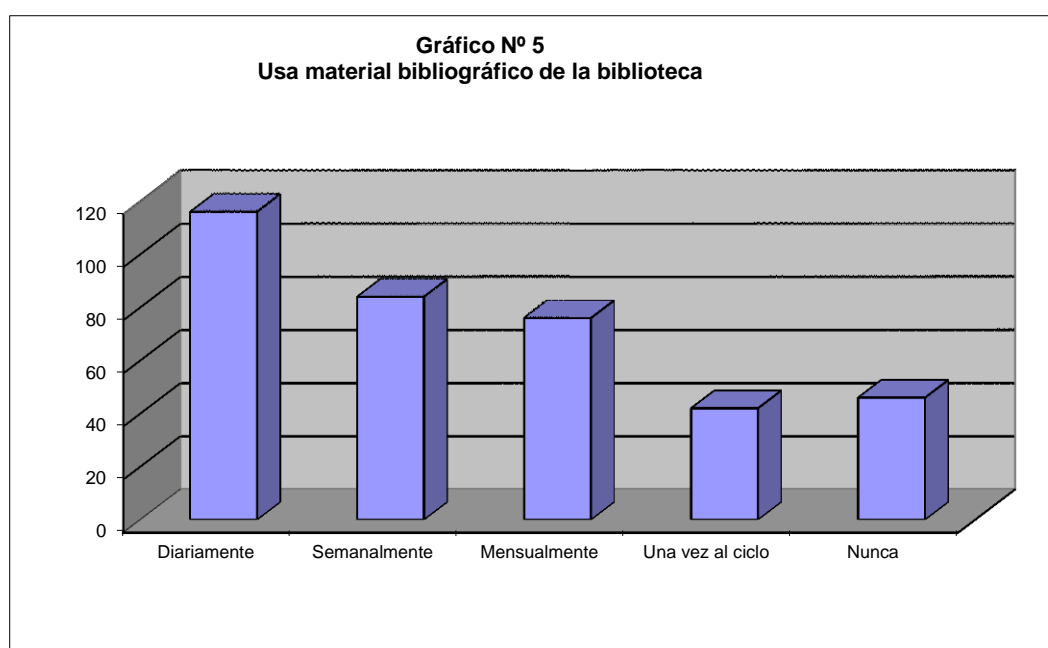
Elaboración propia

El gráfico anterior muestra que la mayoría de los participantes que respondieron la encuesta fueron mujeres (57%); mientras que sólo un 43% fueron hombres.



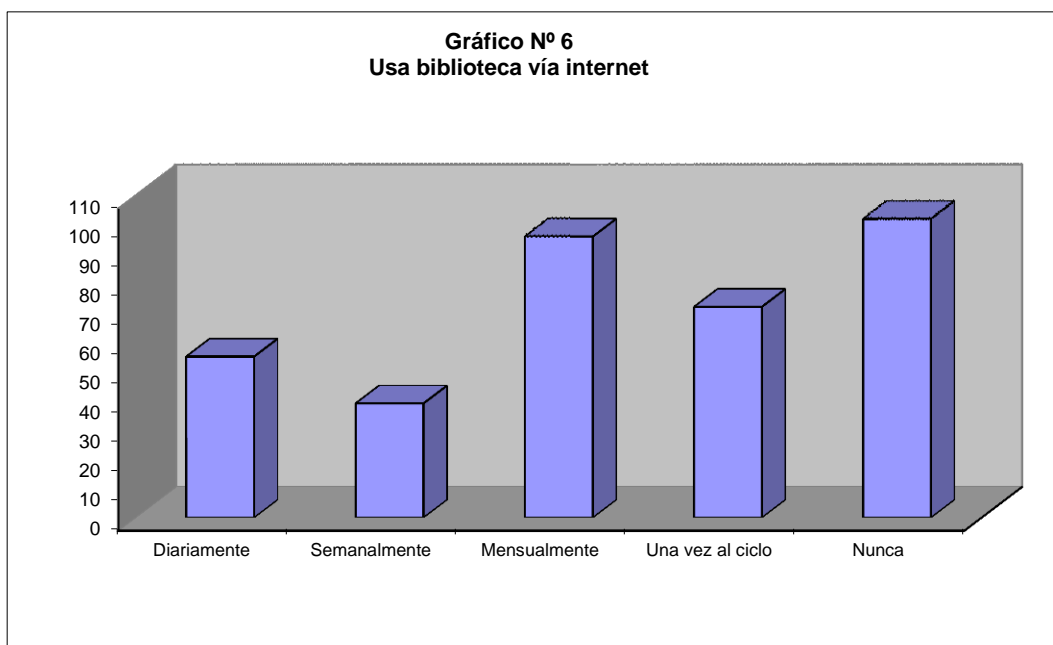
Elaboración propia

Las edades de los 364 participantes eran, según el Gráfico N° 4: (a) menor de 22 años, 47%; (b) entre 22 y 30 años, 33%; (c) entre 31 y 45 años, 13% y (d) más de 45 años, 6%. Asimismo, las disciplinas de los participantes fueron: (a) Lingüística, 12.0%; (b) Arte, 9.8%; (c) Literatura, 16.4%; (d) Comunicación Social, 18.6%; (e) Bibliotecología, 24.1%; (f) Filosofía, 13.1% y (g) otros, 5.4%. Lo cual demuestra, que la muestra fue tanto amplia como diversa.



Elaboración propia

Por otra parte, en el Gráfico N° 5 se pudo observar que el 21% consulta el material bibliográfico semanalmente, un 38% lo hace de manera mensual, un 4% lo hace diariamente mientras que un 30% lo hace de manera eventual.



Elaboración propia

Finalmente, en el Gráfico N° 6, se puede apreciar que un considerable 33% de los encuestados manifiesta que “nunca” usan los servicios de la biblioteca a través del Internet, el 18% lo hace semanalmente, mientras que sólo el 9% lo hace diariamente.

3.4.2 Análisis de las dimensiones

Al realizar el análisis de los valores de las cuatro dimensiones del cuestionario LibQUAL+™, se encontró evidencia de una brecha bastante significativa entre lo que los encuestados desean encontrar y lo que ellos realmente perciben como usuarios del servicio, especialmente en la dimensiones de “control personal” (0.44) y “acceso a la información” (0.44). (Ver Tabla N° 6); mientras que, para las dimensiones que corresponden a “compromiso con el servicio” (0.00) y “biblioteca como lugar” (0.06), éstas mostraron valores muy aceptables en comparación a los resultados obtenidos por Vílchez (2004), donde observamos una brecha bastante significativa entre lo que los usuarios desean como nivel mínimo del servicio y lo que ellos perciben.

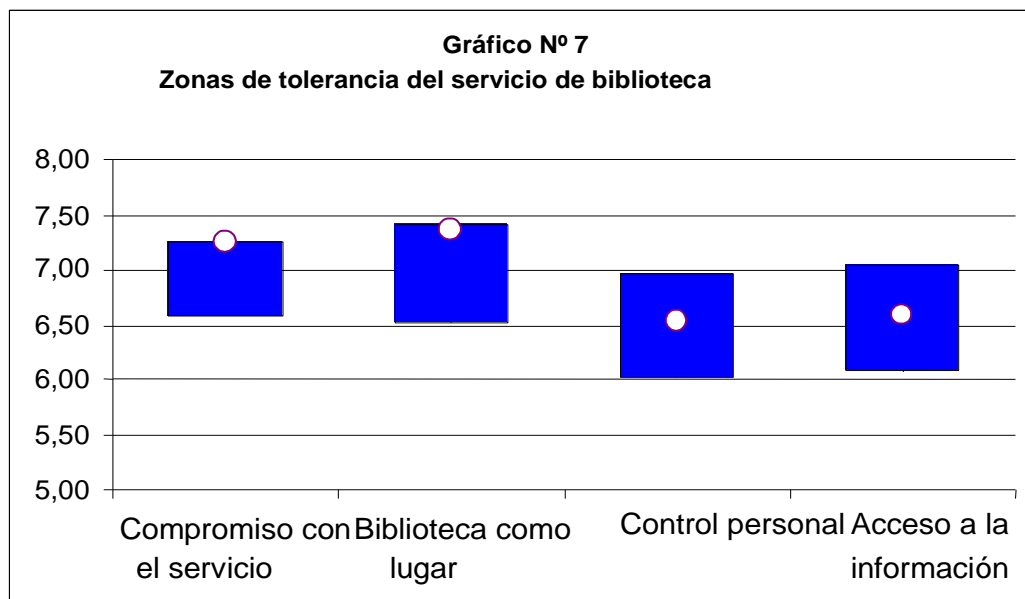
Tabla Nº 6.
Valores del Grado de Adecuación del Servicio y de la Brecha Hacia la Excelencia de los
Ítem, Según el Nivel de los Encuestados

Ítem	Descripción	Mínimo	Deseado	Percibido	Grado de adecuación del servicio ²⁰ (GAS)	Brecha hacia la excelencia ²¹ (BHE)
Acceso a la información						
2	Las colecciones del material bibliográfico	5.91	6.83	6.26	0.35	0.57
6	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios	5.99	6.98	6.48	0.49	0.5
12	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información	6.33	7.28	7.03	0.7	0.25
	Total Sub-escala	6.08	7.03	6.59	0.51	0.44
Compromiso con el servicio						
1	La disposición de ayudar al usuario	6.39	7.08	6.85	0.46	0.23
3	La cortesía mostrada por los empleados	6.74	7.44	7.35	0.61	0.09
9	Dar a los usuarios un trato personal	6.53	7.09	7.27	0.74	-0.18
10	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta	6.68	7.39	7.55	0.87	-0.16
	Total Sub-escala	6.58	7.25	7.25	0.67	0.00
Control personal						
4	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos	6.22	7.01	6.63	0.41	0.38
5	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca	5.69	6.59	6.04	0.35	0.55
8	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco	6.16	7.29	6.93	0.77	0.36
	Total Sub-escala	6.03	6.97	6.53	0.5	0.44
Biblioteca como lugar						
7	Un ambiente (o espacio) tranquilo para trabajo individual	6.42	7.41	7.41	0.99	0.00
11	Contar con un lugar cómodo y acogedor	6.52	7.54	7.33	0.81	0.21
13	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual	6.60	7.32	7.32	0.72	0.00
	Total Sub-escala	6.51	7.42	7.36	0.72	0.06

Fuente: Elaboración propia

²⁰ El grado de adecuación es el resultado de restar el nivel percibido menos el nivel mínimo.

²¹ La brecha hacia la excelencia es el resultado de restar el nivel deseado menos el nivel percibido.



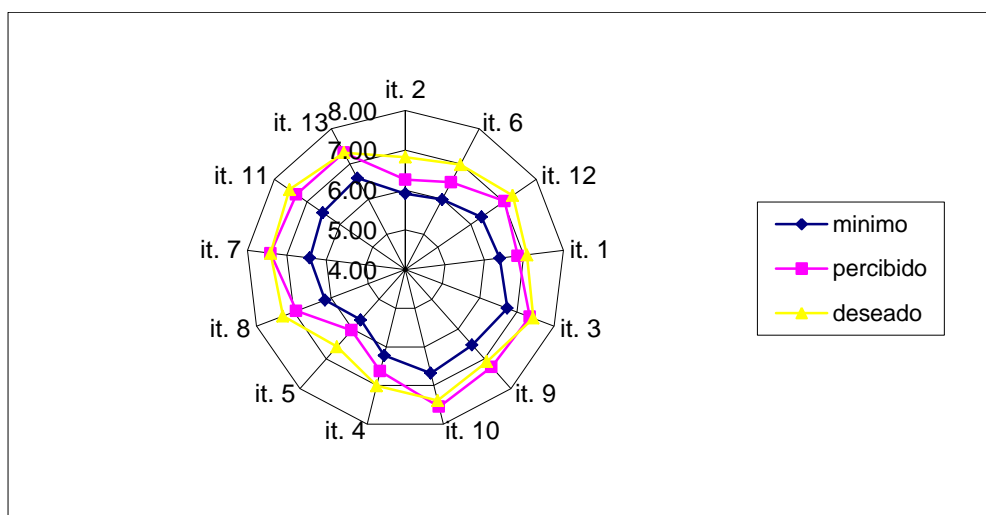
Elaboración propia

Con respecto a los valores obtenidos del “grado de adecuación del servicio”, para las dimensiones de “control personal” y “acceso a la información” podemos decir que ambas dimensiones se encuentran dentro de la zona de tolerancia del servicio, pero en su extremo medio; nótese que es un área que merece atención porque en los próximos años podría llegar a estar fuera de la zona de tolerancia. Para una escala que va del 1 al 9, tener 0.44 puntos sobre el nivel mínimo es una señal de alarma que no se puede dejar de tomar en cuenta. (Ver Gráfico N° 7)

Por otra parte, los valores obtenidos para las dimensiones de “compromiso con el servicio” (0.67) y “biblioteca como lugar” (0.72) hacen indicar que sus niveles de percepción se encuentran a la misma altura de sus niveles deseados del servicio. Asimismo, los valores obtenidos para la “brecha hacia la excelencia” se nota la presencia de dos valores negativos (-0.18) y (-0.16); lo cual indica que el servicio percibido sobrepasa su nivel deseado del servicio. Esto se debe a que primero a los usuarios se les atendía su necesidad de información y luego se le pedía que llenaran la encuesta.

En la dimensión “acceso a la información”, se encontró que la “brecha hacia la excelencia” fue de 0.44, lo cual refleja que se encuentra a una distancia regular de alcanzar el servicio excelente que desean los usuarios. Por lo tanto, podemos concluir que es un área en la que es necesario preocuparse.

Gráfico N° 8
Zonas de tolerancia del servicio - Radial



Elaboración propia

Finalmente, el Gráfico N° 8 muestra las zonas de tolerancia del servicio en una versión radial para cada una de las preguntas que se utilizan en el instrumento (encuesta); donde podemos apreciar que los ítem 4 y 5 presentan una ligera brecha en relación a sus niveles de percibido y deseado; y de igual manera para los ítem 2 y 6.

3.4.3 Análisis de la confiabilidad del instrumento

Como podemos apreciar, la Tabla N° 7 muestra los coeficientes obtenidos para cada una de las siguientes escalas:

- a) Para la dimensión “**compromiso con el servicio**”, se analizó 364 casos tomando en cuenta los cuatro ítem del nivel **percibido**: la disposición de ayudar al usuario, la cortesía mostrada por los empleados, dar a los usuarios un trato personal y los empleados que tratan a los lectores de

manera atenta. En esta subescala el *Alfa de Cronbach* fue 0.8062, lo cual indica que la herramienta es confiable para esta dimensión²².

Tabla Nº 7. Confiabilidad del instrumento, según dimensión e ítem

Ítem / Dimensión	Media de escala si ítem es borrado	Varianza de escala si ítem es borrado	Correlación corregida (ítem – total)	Alfa si el ítem es borrado	Alfa de Cronbach	Nº de casos
Compromiso con el servicio						
PERCIB1	21.9200	27.6580	.6145	.7609	.8062	364.0
PERCIB3	21.5600	28.1541	.6239	.7560		
PERCIB9	21.9133	27.6904	.5521	.7955		
PERCIB10	21.6067	28.8711	.7230	.7183		
Biblioteca como lugar						
PERCIB7	14.8456	13.6314	.6921	.7298	.8186	361.0
PERCIB11	14.7114	14.9364	.6448	.7788		
PERCIB13	14.9262	12.4202	.6864	.7392		
Control personal						
PERCIB4	13.8963	13.7951	.5599	.4992	.6811	355.0
PERCIB5	14.2963	12.3444	.5126	.5787		
PERCIB8	13.5852	18.1998	.4416	.6603		
Acceso a la información						
PERCIB2	14.2465	13.2509	.3753	.7081	.6621	342.0
PERCIB6	11.2465	11.4920	.5653	.4338		
PERCIB12	13.9155	14.3332	.5032	.5418		

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, si consideramos el “Alfa si el ítem es borrado” (*alpha if item is deleted*) en ésta dimensión, conformada por los ítem 1(0.7609), 3 (0.7560), 9 (0.7955) y 10 (0.7183), éstos presentan un *Alfa* menor al de la subescala, lo cual demuestra un grado óptimo de confiabilidad.

Asimismo, si el ítem 10 fuera borrado el *Alfa* decaería de manera considerable a 0.7183.

²² Mientras más cercano a 1, mayor confiabilidad. Asimismo, cuando la muestra es pequeña (n < 500) el valor del *Alfa de Cronbach* se debe ser tomado con cautela.

- b) Para la dimensión “**biblioteca como lugar**”, se analizaron 361 casos tomando en cuenta tres ítem del nivel **percibido**: un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual, contar con un lugar cómodo y acogedor y la existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual. En ésta subescala el *Alpha de Cronbach* fue de 0.8186, lo cual mostró un grado de confiabilidad aceptable.

Si consideramos el “alfa si el ítem es borrado”; en ésta dimensión los ítem 7 (0.7298), 11 (0.7788) y 13 (0.7392) son aceptables e indican un considerable grado de confiabilidad. Asimismo, si fuese borrado el ítem 7 el *Alpha* bajaría hasta 0.7298, lo cual indica que éste ítem hiere la confiabilidad de la encuesta.

- c) Para la dimensión “**control personal**”, se analizó 355 casos tomando en cuenta tres ítem del nivel **percibido**: el acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos, localizar información usando el sitio web de la biblioteca y el acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que buscó. Para ésta subescala el *Alpha de Cronbach* fue de 0.6811, lo cual mostró un nivel medio de confiabilidad en comparación a las dos primeras dimensiones.

Teniendo en cuenta el “alfa si el ítem es borrado” para ésta dimensión; los ítem percibido 4 (0.4992), 5 (0.5787) y 8 (0.6603) tienen un valor por debajo del *Alpha* de la subescala; de los cuales si el ítem 4 es borrado el *Alpha* caería hasta un valor de 0.4992, con lo cual se hiere significativamente la confiabilidad del LibQUAL+™.

- d) Para la dimensión “**acceso a la información**”, se analizó 342 casos teniendo en cuenta tres ítem del nivel **percibido**: las colecciones del material bibliográfico, la solución de consultas sobre temas interdisciplinarios y las colecciones impresas con adecuada cobertura de información; para ésta subescala el *Alpha de Cronbach* fue de 0.6621, lo

cual indica un mediano grado de confiabilidad en relación a las demás subescalas analizadas; debido a que ésta es la menor de todas.

Si tomamos en cuenta el “alfa si el ítem es borrado” para esta dimensión el *Alpha* de los ítem 6 (0.4338) y 12 (0.5418) son menores en comparación con el *Alpha* de toda la subescala. Sin embargo, el ítem 2 (0.7081) presenta un coeficiente mayor, lo cual indica que debe ser revisado o incluso reformulado. Asimismo, si fuera borrado el ítem 6 el *Alpha* descendería a 0.4338. Como podemos apreciar éste ítem hiere considerablemente la confiabilidad del LibQual+™.

Finalmente, el promedio de los *Alpha de Cronbach* para las cuatro dimensiones fue de 0.742²³, lo cual indicó que los datos son medianamente confiables; y esto se debe a que en la subescala “acceso a la información” se registró un *Alpha de Cronbach* bajo.

3.4.4 Análisis de la validez de constructo del instrumento

Para analizar la validez de constructo de la versión resumida del LibQUAL+™, se utilizó la técnica de análisis de componentes principales (ACP). El coeficiente de **KMO** (*Kaiser - Meyer - Olkin*) que se obtuvo fue de 0.838, éste valor es cercano a 1; lo cual indicó que la muestra se ajusta al análisis de componentes principales. El nivel de significancia (sig.) obtenido fue de .000, lo cual indicó que la adecuación de los datos es real y existe una mínima probabilidad de que el resultado sea producto del azar. Al llevar a cabo la rotación de factores, se encontró que los 3 componentes²⁴ con un *Eigenvalue* (punto de corte) mayor a 1 se ubican en el tercer componente y su valor fue de 1.219.

²³ Este valor resulta luego de sumar los *Alphas* de todas las subescalas y dividirlos entre 4.

²⁴ El hecho de que se hayan reproducido éstos 3 componentes, indica que la ejecución de ACP estuvo bien; debido a que la versión del año 2004 también logra reproducir 3 componentes.

Tabla Nº 8 – Varianza Total Acumulada

Total Variance Explained			
Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.546	42.658	42.658
2	1.386	10.663	53.321
3	1.219	9.378	62.699
4	.804	6.187	68.886
5	.743	5.712	74.598
6	.614	4.721	79.319
7	.562	4.326	83.645
8	.494	3.798	87.443
9	.465	3.579	91.022
10	.388	2.985	94.008
11	.293	2.251	96.259
12	.274	2.109	98.368
13	.212	1.632	100.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Elaboración propia

La Tabla Nº 8 muestra el porcentaje total acumulado de la varianza es 62.699%. Esto quiere decir que el modelo factorial sólo explica el 63% de las percepciones de los encuestados y que existe un 37% de esas percepciones que no son explicadas por el análisis factorial.

Tabla Nº 9 – Matriz de componentes rotada

	Component		
	1	2	3
Nivel percibido: ítem 6	.833	-5,63E-02	.156
Nivel percibido: ítem 2	.733	.197	.120
Nivel percibido: ítem 4	.671	.364	.245
Nivel percibido: ítem 5	.616	.327	.122
Nivel percibido: ítem 8	.588	.273	.401
Nivel percibido: ítem 3	.296	.812	5.616E-03
Nivel percibido: ítem 10	5.272E-02	.751	.399
Nivel percibido: ítem 9	.151	.712	.349
Nivel percibido: ítem 1	.458	.635	8.989E-02
Nivel percibido: ítem 13	7.475E-02	2.264E-02	.839
Nivel percibido: ítem 12	.275	.207	.682
Nivel percibido: ítem 7	.325	.170	.648
Nivel percibido: ítem 11	8.727E-02	.388	.599

Elaboración propia

Por otra parte, si analizamos la tabla anterior sobre los valores de la matriz rotada (*Matrix Components Rotated*) podemos explicar lo siguiente:

- a. El primer componente, que ahora se llama “control de la información”, incluye los ítem de las dimensiones: “control personal (los ítem 4, 5 y 8)” y “acceso a la información (los ítem 2, 6 y 12)”; lamentablemente el ítem 12 no cargo en éste componente, pero los demás sí.
- b. El segundo componente “compromiso con el servicio (los ítem 1,3, 9 y 10)”, se extrajo de forma de forma perfecta.
- c. El tercer componente “biblioteca como lugar (7, 11 y 3)” se extrajo de forma perfecta también; pero se detectó la presencia del ítem 12.
- d. La matriz de datos obtenida, logró reproducir la estructura factorial del cuestionario LibQUAL+™.

Finalmente, existe evidencia empírica para afirmar que la aplicación del cuestionario LibQUAL+™ en la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas logró la validez de constructo.

CAPÍTULO IV

PROPUESTAS PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

4.1 Gestión y estrategias

- 1) Se propone que la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos desarrollé talleres con la finalidad de mejorar las habilidades de sus usuarios en lo que respecta a búsquedas de información (uso de catálogos electrónicos), para ello se propone alcanzar las siguientes metas:

Meta: 04 Talleres de búsquedas de información en el año 2009

Actividades:

1. Seleccionar a los docentes. Los docentes pueden ser profesionales de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, de la rama de *Tecnologías de la Información*.
2. Laboratorio de computadoras. La Biblioteca cuenta con una capacidad de 25 computadoras, que se utilizan para el servicio de Internet; y que servirían para realizar el taller. Asimismo, el laboratorio de la Escuela de Bibliotecología dispone de una capacidad de 26 computadoras.
3. Diseño de la publicidad y difusión. La publicidad del taller debe estar enfocada a las destrezas y habilidades que el participante aprenderá luego de haber asistido al taller.
4. Duración del taller. El contenido del taller deberá desarrollarse en 01 sesión de no mayor de 04 horas.

5. Temática del taller. El contenido del taller deberá ser teórico-práctico, considerando el uso del catálogo electrónico de la Biblioteca, así como también el uso de los recursos virtuales que posee la Universidad (bases de datos, Ebsco, Proquest, entre otros)

Presupuesto:

A continuación se esboza el presupuesto necesario para los talleres en mención:

PRESUPUESTO DEL TALLER DE BÚSQUEDAS

Actividad: 01 Taller	Costo	Cantidad	Total (S/.)
1.Honorarios de docentes	150.00	02	300.00
2. Alquiler de un laboratorio	100.00	01	100.00
3. Diseño de afiche	45.00	01	45.00
4. Impresión de afiche y trípticos	450.00	1000	450.00
5. <i>Coffee break</i>	80.00	100	80.00
6. Materiales	50.00	100	50.00
	SUB-TOTAL		1,025.00
	04 Talleres		4,100.00

Elaboración propia

- 2) Se propone que la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos adicione en la sala de lectura 03 módulos de consulta para el uso del catálogo electrónico por parte de los usuarios.

Meta: 03 Módulos de búsquedas en el año 2009

PRESUPUESTO DEL MÓDULOS DE BÚSQUEDAS

Actividad: 03 Módulos	Costo	Cantidad	Total (S/.)
1.Modulo en melamine	150.00	03	450.00
2. Monitor	200.00	03	600.00
3. CPU	400.00	03	1,200.00
4. Mouse y teclado	30.00	03	90.00
5. Cableado estructurado de red	40.00	03	120.00
6. Materiales	50.00	100	50.00
	TOTAL		2,510.00

Elaboración propia

- 3) Se propone que la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas capacite al personal de atención (circulación) en talleres sobre calidad de atención al cliente y motivación. Dicho taller puede ser mercerizado a través de Instituciones que se dedican a tal fin.

Meta: 10 personas del área debidamente capacitados en el año 2009

PRESUPUESTO DEL TALLER DE CAPACITACIÓN

Actividad: 01 Taller	Costo	Cantidad	Total (S/.)
1.Taller en atención al cliente	350.00	25 personas	3500.00
2. Taller en motivación	350.00	25 personas	350.00
	TOTAL		700.00

Fuente: IPAE. Cursos de perfeccionamiento 2009.

Elaboración propia

- 4) Se propone que la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas realice como parte de su actividad de “desarrollo de colecciones” la detección de los materiales bibliográficos con mayor demanda de préstamos (préstamo en sala y a domicilio) con la finalidad de aumentar la compra de ejemplares.

Meta: Aumento de 01 ejemplar de cada título de mayor consulta

Cronograma de compra: marzo y agosto**PRESUPUESTO PARA ADQUISICION DE LIBROS**

Actividad: Adquisición	Costo	Total (S/.)
1.Compra Marzo	12,000.00	12,000.00
2. Compra Agosto	12,000.00	12,000.00
TOTAL		24,000.00

Elaboración propia

- 5) Se propone continuar aplicando el instrumento LibQUAL+™ en forma anual en Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, de acuerdo a las siguientes actividades:

Meta: Aplicación anual de la encuesta LibQUAL+™ en el año 2009

Actividades:

1. Determinar fecha para encuestar. Se deberá determinar una fecha especial, de preferencia noviembre o diciembre, con la finalidad de tener muestras representativas para los análisis correspondientes de los datos.
2. Fase de encuestado. Las personas designadas deberán encuestar a los usuarios; y además deberán orientarlos en el llenado para que los datos sean confiables.
3. Fase de tabulación. Se procederá a registrar los datos en el programa SPSS, con la finalidad de realizar los análisis estadísticos necesarios para el estudio.
4. Fase de Análisis e Interpretación. Corresponde al análisis de los datos que el programa SPSS proporciona en sus diferentes opciones.

5. Elaboración del informe. Corresponde a la elaboración de un informe donde se detallan las fortalezas obtenidas y debilidades

Presupuesto:

A continuación se esboza el presupuesto para realizar la encuesta de manera anual:

PRESUPUESTO DE ENCUESTA LIBQUAL ANUAL

Actividad: 01 Encuesta	Costo	Cantidad	Total (S/.)
1. Impresión de encuestas	0.05	1000	50.00
2. Encuestadores	100.00	06	600.00
3. Tabulación de datos	100.00	06	600.00
4. Experto en SPSS	300.00	01	300.00
	TOTAL		1,550.00

Elaboración propia

Finalmente, podemos determinar que el costo total para ejecutar cada una de las propuestas planteadas ascienden a la suma de S/. 32,860.00 nuevos soles.

CONCLUSIONES

- 1) El instrumento LibQUAL+™, logró medir la calidad del servicio ofrecida por Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, en lo que se refiere a las habilidades personales de los usuarios para realizar sus búsquedas de información (uso de catálogos electrónicos) y cobertura de la colección (acceso y disponibilidad del material bibliográfico), presentan valores por debajo de su nivel deseado.
- 2) Se logró determinar que la calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, en cuanto al conocimiento y cortesía del personal; y la infraestructura presentan valores favorables muy por encima de los valores mínimos del servicio deseado que los usuarios esperan recibir, pero deberían recibir un curso de capacitación en estos temas.
- 3) Se identificó, que la calidad de la infraestructura tecnológica de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, presentan falencias en lo que respecta a la disponibilidad de los módulos de consulta, así como también en el uso de la interfase de búsqueda del catálogo electrónico vía web.
- 4) Se obtuvo, al aplicar el instrumento LibQUAL+™ en la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, que la calidad de la colección presenta deficiencias en lo que respecta a actualización de la colección y disponibilidad del material bibliográfico

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **American Library Association** (1989). *Normas para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia*. Chicago: ALA.
- **Berry, L.** (1995). *One great service: a framework for action*. New York, Free Press.
- **Buonocore, D.** (1978). *La biblioteca universitaria*. Madrid, Nueva Época.
- **Fuentes, J.** (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e Información*. Madrid, Gijón.
- **Gómez Hernández, J.** (1998). *La biblioteca universitaria*. Madrid, Síntesis.
- **Hernon, P & Altamn, E.** (1996). *Service quality in academia libraries*. Norwood, Ablex Publishing Corp..
- **Lancaster, F. W.** (1978). *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. Paris, UNESCO.
- **Lancaster, F. W.** (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México, D.F., UNAM.
- **Lancaster, F. W.** (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid, Asociación de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas.
- **Litton, G.** (1974). *La biblioteca universitaria*. Buenos Aires, Browker.
- **Merlo Vega, J. A.** (2005). *Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria*. Madrid, Síntesis.
- **Orera Orera, L.** (1998). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios e instituciones de educación superior*. México, D.F., ANUIES.
- **Poll, R.** (1998). *Medición de la calidad*. Madrid, ANABAD.
- **Pujol, D.** (1995). *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona, EUMO.
- **Salguero, V.** (2001). *Indicadores de rendimiento en bibliotecas académicas*. Buenos Aires, Continental.

- **Valcárcel, C.** (2001). *San Marcos, Universidad Decana de América* (2ª. ed). LIMA, Fondo Editorial de la UNMSM.
- **Verdugo Sánchez, J.** (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México, D.F., UNAM.
- **Vilchez Román, C.** (2004). *Evaluación de la colección: análisis de uso. Presentación corregida y pautas para la aplicación de LibQUAL+™*. Lima, UNMSM
- **Vilchez Román, C.** (2004a). *Trabajo de aplicación de LibQUAL+™ en las facultades de Ciencias Contables, Psicología, Farmacia y Bioquímica y Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, UNMSM.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Association for Collage & Research Libraries.** (1986). Standard for collage libraries. *Collage and Research Libraries News*, (3), 189-200.
- **Cook, C., Heath, F. & Thompson, B.** (2000). User's hierarchical perspectives on library service quality: a *LibQUAL+™* study. *Collage and Research Libraries*, 62(2), 147-153.
- **Cook, C., Heath, F. & Thompson, B.** (2001). *LibQUAL+™ service quality assesment in research libraries*. *IFLA*, 27(4), 264-268.
- **Cook, C. & Heath, F.** (2001a). *Library service quality and the LibQUAL+™ project*. *Journal of Library Administration*, 35(4), 47-53.
- **Cook, C. & Heath, F.** (2001b). *The ARL LibQUAL+™ pilot project: an update*. *Journal of Library Administration*, 35(4), 37-40.
- **Cook, C.** (2004). *The maturation of assesment in academic libraries: the role of LibQUAL+™*. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 37-40.
- **Escalona Ríos, L.** (2004). *La evaluación del servicio de consulta: ¿calidad o cantidad?*. *Biblioteca Universitaria*, 7(1), 12-22.
- **Hitchingham, E. & Kenney, D.** (2002). *Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+™ for the university libraries at Virginia Tech*. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 48-58.

- **Parasuraman, Z. & Berry, L.** (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing*, 70(3), 201-230.
- **Perkins, G. H.** (2004). *Will libraries web-based survey methods replace existing non-electronic survey methods?. Information Technology and Libraries*, 23(3), 123-126.
- **Sessions, J., Schenck, A. & Shrimplin, A.** (2002). *LibQUAL+™ at Miami University: a look from outside ARL. Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 59-68
- **Snyder, S.** (2002). *Measurement the library service quality with a focus on the LibQUAL+™ project an interview with Fred Heath. Library Administration & Mnagement*, 16(1), 4-7.
- **Thompson, B., Cook, C. & Heath, F.** (2000). *The LibQUAL+™ gap measurement model: the bad, the ugly anf the good of gao measurement. Performance Measurement and Metric*, 1(3), 165-178.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Alonso, J. & Echevarria, M. J.** (1999). *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. Seminario indicadores en la Universidad [en línea].* Recuperado el 20 de julio de 2005: <http://www.mimas.ac.uk/doi/papers/julardqs11045.html>
- **Alonso, J.** (2003). *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM. [en línea].* Recuperado el 20 de agosto de 2007: <http://eprints.rclis.org/1605/>
- **Arriola, O.** (2003). *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación. [en línea].* Recuperado el 15 de noviembre de 2007: <http://eprints.rclis.org/14466/>
- **Association Research Libraries** (2003a). *ARL: publications. [en línea].* Recuperado el 12 de abril de 2006: <http://www.arl.org>
- **Association Reasearch Libraries.** (2003b). *LibQUAL+™ publications. [en línea].* Recuperado el 14 de abril de 2006: <http://www.libqual.org>
- **Edgar, H.** (2006). *Questioning LibQUAL+™: Critiquing is assesment of Academia Library Effectiveness. [en línea].* Recuperado el 20 de agosto de 2007: <http://eprints.rclis.org/8209/>

- **Herrera-Viedma, E.** (2007). Satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias andaluzas. *[en línea]*. Recuperado el 20 de agosto de 2007: http://eprints.rclis.org/archive/00012609/01/SatsifaccionUsuarios_BtcasAndaluzas.pdf
- **Sales, D.** (2006). LibQUAL+™ in South Africa: a view from the South. *[en línea]*. Recuperado el 15 de noviembre de 2007: <http://eprints.rclis.org/8583/>
- **Sánchez, B.** (2005). Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias. *[en línea]*. Recuperado el 20 de agosto de 2007: http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct01_indicad.ppt
- **Sánchez, B.** (2005). Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias. *[en línea]*. Recuperado el 20 de agosto de 2007: http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct01_indicad.ppt
- **Zamudio, M. & Cardoso, W.** (2003). El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *[en línea]*. Recuperado el 20 de agosto de 2007: http://eprints.rclis.org/8947/1/el_uso_de_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Tello, R.** (2000). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+™ de la Association of Research Library*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

CONFERENCIAS

- **Miranda, M.** (2002. marzo: 15-16). *1º Jornada de Bibliotecas de la Universidad Nacional mayor de San Marcos*. Lima